أ.د. فتحي الشرقاوي
أستاذ علم النفس
آداب عين شمس
رئيس وحدة التدريب والتنمية
البشرية بمركز الخدمة
النفسية.
فتحي الشرقاوي

علم النفس السياحي

الأستاذ الدكتور

فتحي مصطفي الشرقاوي

أستاذ علم النفس

جامعة عين شمس

و

الفهرس

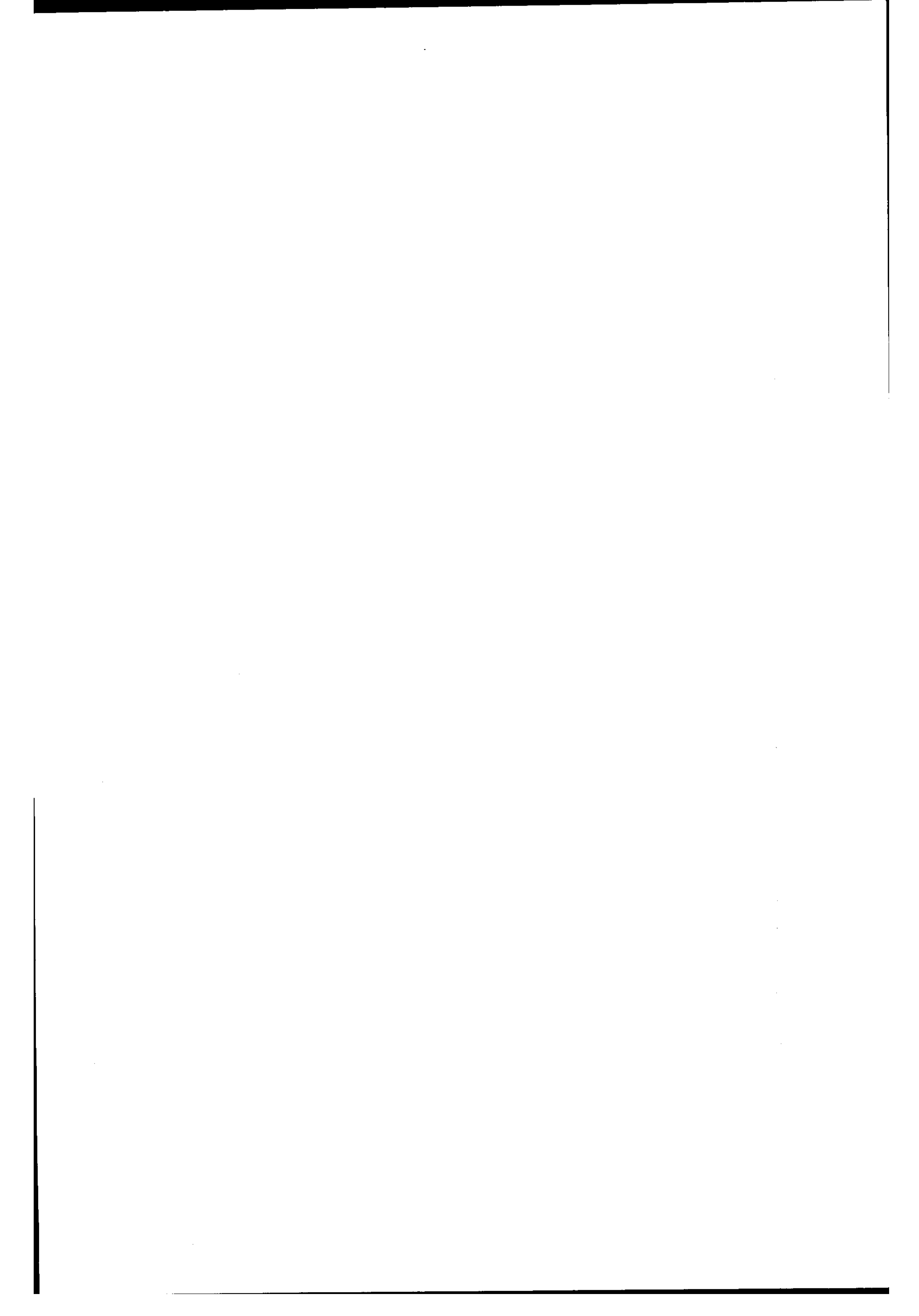
الموضوع	الصفحة
• الفصل الأول : -	
علم النفس بين النظرية والتطبيق	٥ - ١٢
• الفصل الثانى : -	
اساليب الادراك والاتصال لدى المرشد السياحى	١٣ - ٤٤
• الفصل الثالث : -	
التعليم اللفظى للمرشد السياحى	٤٥ - ٦٠
• الفصل الرابع : -	
الذكـــــاء	٦١ - ٧٤
• الفصل الخامس : -	
الدافعيـــــة	٧٥ - ٨٤
• الفصل السادس : -	
الانفعـــــالات	٨٥ - ٩٠

تابع الفهرس

الموضوع	الصفحة
* الفصل السابع	
الجماعـــــــــة	٩١ – ١٤٠
* الفصل الثامن : –	
التفاعل الاجتماعـــــى	١٤١ – ١٩٦
* الفصل التاسع : –	
الاتجاهات	١٩٧ – ٢١٣

الفصل الأول

علم النفس بين النظرية والتطبيق



الفصل الأول

علم النفس بين النظرية والتطبيق

يعد علم النفس أحد العلوم الانسانية التى تتصدى لدراسة الانسان فى جميع أحواله (السواء/ المرض) (التوافق/ غير التوافق) بغيه الوصول إلى القوانين والمبادئ العامة التى تحكم سلوكه وإنفعالاته وقدراته وسماته ومهاراته .. الخ وهذه المبادئ لاتقف عند حد الاطار النظرى فقط وانما هى قابله للتطبيق الاجرائى بهدف الارتقاءبكافة الجوانب الخاصة بالانسان، وإذا كان أهل التخصص فى مجال علم النفس درجوا على تقسيم علم النفس إلى جوانب نظرية وأخرى تطبيقية، فان هذا التقسيم لدواعى الفهم والتوضيح فقط، فكلاهما يعتمد على الآخر فى شكل من التأثر والتأثير المتبادل، فأذا كانت المناحى النظرية تزودنا بالمبادئ العامة لموضوعات مثل الادراك والتعلم والتفكير والدوافع وسمات الشخصية والقدرات العقلية والمهارات الحركية .. الخ فان المناحى التتطبيقية تتولى بدورها التنفيذ الفعلى «العملى» لتلك المبادئ فى اطار مايواجه الفرد أو الجماعة من مشكلات فى أرض الواقع .. والفروع التطبيقية فى مجال علم النفس عديدة ومتنوعه، وهذا التنوع يرجع لإختلاف الظروف الموقفية التى يتواجد فيها الفرد، فحينما يكون التلميذ فى بيئته المدرسية حينئذ يتدخل علم النفس التربوى لكى يسهم تطبيقياً فى تحقيق اكبر قدر ممكن من التوافق النفسى والاكاديمى والسلوكى لكل من التلميذ والمعلم على السواء، وحينما يتواجد العامل فى بيئة العمل حينئذ

يتدخل علم النفس الصناعى تطبيقياً بغرض تحقيق التوافق المهنى والرضا الوظيفى للعاملين، وحينما تواجه الفرد بعض الاضطرابات النفسية والانفعاليه والسلوكية حينئذ يتدخل علم النفس الاكلينيكى بالتشخيص والعلاج والمتابعة وعندما يتواجد الفرد فى ساحة القتال أو يتأهب لذلك . حينئذ يتدخل علم النفس العسكرى لرفع الروح المعنوية وإختيار اكفأ الافراد من حيث الخصائص والقدرات وفقاً لطبيعة الظروف العسكرية المختلفة، وعندما يتواجد الفرد فى إدارة ما من الادارات بغرض قيادة مجموعة من المرؤسين وكيفية التعامل معهم حينئذ يتدخل علم النفس الادارى .. نخلص مما سبق أن المبادئ السيكولوجية قد تكون واحدة من حيث الاطار النظرى ولكن أساليب التطبيق قد تتباين باختلاف الظروف الموقفية التى يتواجد فيها الفرد (الاسرة/ المدرسة/ العمل / الادارة/ العيادة) فمن الصعوبة مثلاً تطبيق برامج علم النفس التربوى فى المجال الصناعى والعكس يبدو صحيحاً، لكل ماسبق فان تدخل علم النفس فى مجال الارشاد السياحى يصبح محكوماً بعدة أبعاد ينبغى التعرف عليها قبل البدء بتناولها على المستويين النظرى والتطبيقى معاً..

أولاً: من المؤكد أن المهن والوظائف التى يقوم بها الفرد قد تختلف وتتباين من حيث الواجبات الوظيفية المرتبطة بكل منها، فبعض المهن يغلب عليها الجانب الحركى الميكانيكى، والبعض الآخر يغلب عليه جانب القدرات العقلية مثل التفكير والتركيز والذاكره .. الخ ، وبعض .ض

المهن يغلب عليها الجانب اللفظى فاذا أخذنا فى الاعتبار تعددية الخصائص التى قد تميز عملاً ما أو مهنة ما بالمقارنة بغيرها من الاعمال والمهن .. أصبح لزاماً ضرورة البدء فى تحليل تلك الواجبات بغرض الوقوف على الخصائص المميزة لها.

أ - ماهى القدرات والمهارات اللازمة لاداء عمل ما؟

ب - ماهى الظروف الموقفية التى يمكن من خلالها اداءهذا العمل؟

جـ - ماهى المخاطر التى قد تواجه العاملين فى هذا العمل؟

د - ماهى الاساليب والأدوات التى يستخدمها العامل فى هذا العمل؟

ثانيا: إذا كانت المهن تختلف فيما بينها من حيث جملة الخصائص المميزة لها كما أسلفنا، فانه على الجانب الآخر قد يتباين الأفراد فيما يمتلكون أيضاً من خصائص وسمات وقدرات، وتصبح المهمة التالية لعلم النفس هى تحليل الافراد العاملين فى مجال ما بهدف التعرف على مدى التطابق بين خصائصهم المميزة وخصائص الاعمال التى يقومون بها والتى سبق تحليلها والوقوف على أبعادها التفصيلية.

والحقيقة ان تحليل العمل Job - Analysis وتحليل الفرد Indi-vidual - Analysis اسلوبان متكاملان بحيث لايجوز الاقتصار على إحداها دون الأخرى، لان الهدف التطبيقى فى النهاية يهدف الوصول إلى

خصائص المهنة ومن ثم وضع الافراد الذين يتناسبون معها فى تلك المهنة، وذلك لتحقيق اعلى معدلات ممكنه من الايجابيات سواءالعمل المراد دراسته أو العاملين القائمين به (الراحة النفسية- والتوافق المهنى - الاشباع الوظيفى - الروح المعنوية - الدافعية .. الخ).

ثالثاً: إذا كان البند - أولاً - يسعى لتحليل مهنة الارشاد السياحى من حيث الخصائص والقدرات اللازمة لادائها، وإذا كان البند - ثانيا - يسعى لتحليل خصائص المرشديين السياحين من حيث الخصائص والقدرات المميزة لهم والمتطابقة مع متطلبات مهنة الارشاد السياحى فان الهدف الثالث يتجلى فى عمليات التدريب والبرامج الخاصة بالارتقاء بكافة الجوانب المميزة للافراد العاملين فى هذا المجال، وفقاً للمتطلبات الوظيفية للمهنه.

أولاً: تحليل عمل الارشاد السياحى..

إن الوصول الى معرفة دقيقة بالابعاد والمكونات الخاصة بمهنة الارشاد السياحى يتطلب ضرورة تغطية الأبعاد التالية.

أ - الوصف الدقيق للواجبات المفروض القيام بها من المرشد السياحى .

ب - الاعمال الدورية التى يقوم بها المرشد السياحى بشكل دورى اسبوعياً / شهرياً / سنوياً.

جـ - المؤهل العلمى اللازم للقيام بالارشاد السياحى.

د – الأساليب والطرق المستخدمة فى أداءمهمة الارشاد السياحى.

هـ – نوع الخبرة الضرورية للنجاح فى مهنة الارشاد السياحى.

و – المهارة والدقة اللازمة لممارسة مهنة الارشاد السياحى.

ز – الخصائص النفسية والانفعالية والمزاجية التى تتطلبها مهنة الارشاد السياحى .

ح – الميول المهنية اللازمة لممارسة مهنة الارشاد السياحى.

ط – المتطلبات الضرورية لممارسة مهنة الارشاد السياحى.

ى – المسئولية الفردية والجماعية المرتبطة بممارسة مهنة الارشاد السياحى.

ك – الظروف المحيطة بممارسة مهنة الارشاد السياحى (العوامل البيئية والفيزيقية).

ل – علاقة الارشاد السياحى ببعض المهن الأخرى المرتبطة بها والقريبة منها.

م – نوعية المخاطر التى قد يتعرض لها المرشد السياحى.

ثانيا: تحليل المرشد السياحى

بعد الخروج بالمؤشرات الخاصة بتحليل عمل الارشاد السياحى من حيث واجباته ومؤهلاته وأساليب اداؤه ونوع الخبرات والمهارات والخصائص المزاجية والنفسية وكذلك الظروف المحيطة بالعمل ونوعية المخاطرالمترتبة عليه،

تأتى مرحلة تحليل الافراد العاملين فى المجال بالفعل للتأكد من مدى توفر المؤشرات الخاصة بالعمل فيهم، وذلك عن طريق إختيار الاختبارات والمقاييس الخاصة بالخصائص والقدرات العقلية والشخصية للتأكد من حدوث التطابق والمواءمة بين خصائص العمل وخصائص المرشد السياحى.

ونظراً لعدم وجود محاولات منهجية لتحليل مهنة الإرشاد السياحى وكذلك دراسة خصائص المرشدين السياحيين، فسوف يتولى طلاب قسم الارشاد السياحى تحت اشراف استاذ علم النفس التدريب على كيفية ملء استمارةتحليل العمل، وكذلك تحديد المقاييس والاختبارات السيكولوجية الملائمة فى هذا المجال كنوع من التدريب العملى الميدانى..

الفصل الثانى
أساليب الادراك والاتصال لدى المرشد السياحى

الفصل الثانى

اساليب الادراك والاتصال دى المرشد السياحى

إن الارشاد السياحى بحكم طبيعته النوعية يعد أحد المهن التى تتعامل اجرائياً مع الآخرين (السائحين) فى شبكة من التواصل والاتصال المستمر، الأمر الذى يشير منذ البداية إلى ضرورة التركيز على المهارات الاجتماعية للمرشد السياحى بعامة ومهارات الاتصال بصفة خاصة فالمرشد السياحى الذى يعانى نقصاً واضحاً فى مهارات الاتصال واللغة والدخول فى علاقات التفاعل (الوجه وجه) لن يستطيع بدوره القيام بتبعات المهنة، هذا فضلاً عن الجانب المعلوماتى والمعرفى لدى المرشد السياحى، فقد تتوافر لديه مهارات الاتصال بشكل مرتفع، لكن عدم وجود الخلفية المعلوماتية المرتبطة بالأثر السياحى أو بالافراد موضوع الارشاد، (السائحين) لن يتسنى له القيام بكفاءة بمهام مهنته .. علاوة على المهارات الاجتماعية فى الاتصال، وكذلك غزارة الاتجاه المعلوماتى لابد من توفر عدة خصائص نفسية ومزاجية وعقلية، فالفرد الذى يعانى اضطراباً فى مفهومه عن ذاته، وتتسم شخصية بالاعتمادية وعدم القدرة على اتخاذ القرارات أو الاكتئاب أو القلق والتوتر أو الانفعالية الزائدة، ان كل تلك الخصائص وغيرها الكثير قد تقف بدورها حائلاً دون اتمام الواجبات الوظيفية، خاصة اذا أخذنا فى الاعتبار كما اسلفنا أن مهنة الارشاد السياحى تتطلب دائماً وبصورة مستمرة لعلاقات التفاعل، تلك

العلاقة التى تتطلب بدورها خصائص نفسيه ومزاجية وعقلية معينة ومحدده .. والتفاعل الانسانى بين المرشد السياحى ومجموعة السائحين يبدأ منذ لحظة الادراك، فمن خلال الادراك يتم التعارف بين المرشد السياحى والسائح، ليس فقط من خلال المنظور المادى له كسائح « ذو هيئة ومظهر معين» وانما من خلال الخصائص التى قد تميز هذا السائح من حيث قيمة واتجاهاته ومعتقداته وسلوكه، وبواسطة هذا الادراك أيضاً قد يحدث الانجذاب أو النفور من السائح، ومن خلال الادراك أيضاً تحدث مواقف التبعية والانصياع والقيادة، وإدراك المرشد السياحى للسائح عادة ما يتم التعبير عنه بأكثر من آليه: -

أ - يعد الانطباع الأولى أول مراحل أدراك الآخر فى اطار العلاقة التفاعلية مع الذات، سواء كان هذا الانطباع من المرشد السياحى نحو السائح، أو من السائح نحو المرشد السياحى فكل من المرشد « المدرك» والسائح « المدرك» أو العكس يحمل بداخله وفقاً لبناءه النفسى والانفعالى واتجاهاته ومعتقداته تصورات مسبقه «سابقة التجهيز» عن الطرف الآخر، تلك التصورات التى تم تشكيلها عبر العديد من مصادر التنشئة «الاسرة / العادات والتقاليد/ رموز الثقافة والحضارة / وسائل الاعلام .. الخ) وهذه التصورات المسبقة لكلاهما عن الآخر قد يؤدى كنوع من التفعيل إلى ثلاث مواقف متباينة إما النفور التام بين الطرفين (المرشد / السائح) ومن ثم فض عملية التفاعل وهذا الوضع لايحدث الإ إذا اعتقد كلا الطرفين بعدم جدوى

الدخول معاً فى دائرة تفاعل واحده، وقلما نجد هذا النوع من التفاعل (النفور بين الطرفين) على الأقل بحكم الطبيعة المهنية لعمل المرشد السياحى، فقد ينفر الطرفان من بعضهما البعض فى ظل التفاعلات التى يغلب عليها جانب الاختيار الحر، بحيث أن النفور ومايستتبعه من قطع للغة التفاعل والحوار لن يؤثر كثيراً بالسلب على الطرفين ، لكن الأمر يصبح فى حاجة إلى مراجعة اذا كان الطرفان النافران من بعضهما مضطران للدخول معاً فى علاقة تفاعلية واحدة « اجبارية وليست اختياريه» مثلما يحدث فى علاقة الارشاد بين المرشد والسائح ، وعلاقة الرئيس فى العمل بمرؤوسيه و علاقة المرشد بزملاء المهنة فمثل هذه العلاقات حتى لوحدث النفور نتيجة للانطباع الأولى، الا إن استمرارية التفاعل تظل قائمة، وهنا لابد من كلا الطرفين الحفاظ على الحد الأدنى من التفاعل والذى يتمثل فى الغالب فى الاعتماد على مستوى الحقائق والمعلومات فقط مع تحييد كل ملامح الانفعال الداله على النفور، فقد ينفر السائح من المرشد أو العكس فى اللقاء الأول الانطباعى ، فإذا تسنت الظروف الموقفية استبدال المرشد باخر فهذا يعد أفضل الحلول الممكنه، اما فى حال تعذر ذلك الأمر فعلى الطرفين الالتزام التام بحرفية العلاقة المهنية (مرشد يتولى الشرح والتوضيح وسائح يتولى بدوره الانصات والاستفسار .. وعلى الرغم ان مثل هذا الموقف التفاعلى يفتقد الدافعية والمزاجية اللذان يعدان أساس عملية

التفاعل، إلا أنه يمكن الاعتماد عليه تحييداً لتدخل العوامل الانفعالية السلبية، تلك الانفعالات التى قد تؤدى إلى مزيد من السلبيات فى حال تفعيلها وظهورها على المستوى السلوكى للمرشد السياحى، ولنضرب مثالاً توضيحياً فى هذا الصدد فالمرشد السياحى الذى يعتقد بسخافة وعدم مشروعية الملامسات الجسدية بين الرجل والمرأة خارج نطاق العلاقة المشروعة، ثم يجد التجسيد الفعلى لذلك الاعتقاد أمامه من بعض السائحين ، هنا قد يحدث نفور من قبل المرشد تجاه الطرف الآخر، فإذا ما تفاعل المرشد السياحى انطلاقاً من رؤاة بشأن تلك العلاقة بانفعال لفظى أو ايمائى أو سلوكى فقد يؤدى ذلك إلي قطع العلاقة التفاعلية المهنية تماماً .. حينئذ يمكنه التصرف بشكل أقرب إلى العقلانية منها إلى الانفعالية وذلك بالبحث عن البدائل التى تجعله اكثر جذباً لهؤلاء الأفراد بحيث يتم تحويل إنتباههم اليه دون الاعتماد على الجوانب التقيميه لسلوكياتهم .. وما يحدث بالنسبة للملامسات الجسدية يمكن أن ينسحب بدوره على العديد من السلوكيات الأخرى مثل شرب الخمر أو النفور من قبل السائح على بعض الاوضاع المعيشية أو الملابسات والظروف البيئية .. الخ .

خلاصة القول ان تفاعل المرشد السياحى مع السائحين يعد تفاعلاً إنسانياً مهنياً، تحكمه مبادئ ولوائح للعمل لايجوز الخروج عليها حتى وان تعارضت مع الطبيعة النوعية الذاتية للمرشد السياحى

ولايعنى ذلك الدعوة لتحويل المرشد السياحى إلى مجرد أداة تردد أدوارها المهنية دون إقتناع بجدوى مايفعله، ولكن يمكن الإعراب عن المستوى الانفعالى له من خلال علاقته برؤساءه القادرين بدورهم على إتخاذ الاجراءات التنظيمية التى تكفل سلامة العلاقة التفاعلية، حتى لاتتحول العلاقة الارشادية المهنية فى النهاية إلى علاقات شخصية تلعب فيها المحددات الذاتية دورها الأول والمحددات المهنية دورها الثاني.. كذلك ينبغى على المرشد السياحى فى حاله حدوث نوعاً من النفور مع الآخرين أن يدرك أن هذا التفاعل يعد أمراً موقفياً سرعان ماينتهى بنهاية الموقف التفاعلي ومن ثم عدم استمراريته، الأمر الذى يجعله اكثر ضبطاً لذاته الانفعالية وذلك بعكس العلاقات التى تتسم بطابع الاستمرارية النسبية . اما الاحتمال الثانى من الانطباع الأولى فهو حدوث التجاذب بين الطرفين المتفاعلين (المرشد السياحى - السائح) وهذا الوضع لايحدث الا اذا شعر الطرفان بجدوى تلك العلاقة التفاعلية، فالمرشد يشعر بذاته القادرة على إفادة الآخر ومساعدته، والسائح يشعر بان أهدافه من وراء عملية الارشاد سوف تتحقق من خلال المرشد .. وهذا الاحتمال (الانجذاب المتبادل) يعد من اكثر الأهداف التى يسعى أهل التخصص فى مجال الارشاد إلى تحقيقه وذلك ببساطة لان الانجذاب التفاعلى سواء كان على المستوى المعرفى أو الانفعالى قد يحقق الاهداف المرجوه من عملية الارشاد

برمتها، لذا علينا أن ندعم ذلك الاتجاه بالتأكيد على الطلاقة اللفظية وسرعة البديهة والمرونة فى الفكر وحسن الانصات والاستماع وعدم التسرع فى اصدار الاحكام، والقدرة على حل المشكلات، ان كل تلك الخصائص وغيرها الكثير قد تعجل بدورها من سرعة الانجذاب بين الطرفين المتفاعلين .. اما الاحتمال الثالث المطروح بشأن الانطباع الأولى فهو حدوث التنافر من السائح نحو المرشد السياحى ثم ينتهى الامر بالانجذاب، وقد يحدث الإنجذاب من السائح نحو المرشد السياحى ثم ينتهى الأمر بالنفور، فالمرشد السياحى لابد أن يحافظ على علاقات الانجذاب فى كل المراحل الخاصة بعملية التفاعل مع السائح بداية من التعارف ومروراً بخطوات الإرشاد وإنتهاءً بفض العلاقة .. فقد يحدث التنافر فى البداية نظراً لقصور المرشد السياحى فى جذب انتباه السائح، ولكن بمرور الوقت ومع تدفق المعلومات وعناصر التشويق فى الالقاء يبدأ حدوث الانجذاب « فالنفور تحول إلى انجذاب بعد توفر العوامل المؤدية إلى حدوث الانجذاب .. وقد يحدث العكس حيث يبدأ المرشد السياحى فى طرح افكاره ومعلوماته بطريقة مشوقة ثم سرعان ما يبدأ فى التنافر التدريجى حتى ينتهى الأمر بضعف العلاقة، وهذه الحالة الانطباعية كثيراً ما تحدث بين الأفراد وبعضهم البعض حيث يبدأأحد الأفراد فى عرض معلوماته بطريقة مبهره ثم سرعان ما يتكشف القصور فيها والغموض وعدم

الموضوعية أثناء الحوار، ومن ثم يتحول الانجذاب فى البداية إلى نفور فى النهاية .. لذا ينبغى أن يكون المرشد السياحى واعياً أن أساليب عرض المعلومات ومحتواها لابد أن يكون ذو قيمة لانه مهما حاول تعويض نقص معلوماته باساليب أخرى تعويضيه فان الامر يمكن أن يتكشف ومن ثم حدوث النفور والحقيقه أن أنجذاب أو نفور المرشد السياحى تجاه السائح قد تحدده بعض الاعتبارات التى لابد أن يكون واعياً بها يتصدرها الانطباعات المسبقة عن العقائد والاتجاهات الايدوجية والافكار المجتمعية عن السائحين. فمجموعة السائحين الذين ترتبط خصائصهم فى اذهاننا بالقيم السلبية (عقائديا / ثقافياً/ سياسياً) قد يبدأ الانطباع الأول تجاههم بالنفور والرفض، وذلك عكس جماعة أخرى قد تتشابه مع خصائصنا ومن ثم حدوث الانجذاب والقبول .. وفى كلا الحالتين ينبغى على المرشد السياحى ان يكون مدركاً لجملة الاحكام الانفعالية والأفكار المقولبة نمطياً فى ذهنه، لان التعامل مع السائحين وفقاً لهذه الأطر المرجعية سابقة التجهيز قد يقلل تباعاً من امكانية التفاعل والتعامل معهم بطرق موضوعية .. وأسلم الطرق لتحقيق التفاعل المهنى حينئذ هو الاحتكام إلى الواجبات الوظيفية فى الارشاد بشكلها التقريرى المتعارف عليه، مع الابتعاد قدر الامكان عن الجوانب التقيمية (الحب - الكراهية) (الجيد - السئ) .. فمثل تلك الاحكام القيمية يمكن أن تفسد اللقاء

المهنى بين المرشد السياحى والسائحين وذلك ببساطة لانها سوف تسير الاتجاه المعلوماتى لكيهما فى الاطار الذى يدعم الاتجاه التقيمى الانفعالى، فالفرد الذى يتخذ موقفاً سلبياً من آخر على المستوى الانفعالى، سيبحث حينئذ عن كل المحددات التى تقلل من شأنه وتبرر بدورها معقولية الاتجاه الانفعالى نحوه .. حينئذ يتحول الموقف من ارشاد سياحى يتولى فيه المرشد السياحى التعاون مع السائح بغرض إشباع أهدافه المعرفية والوجدانية والثقافية إلى ارشاد سياحى قائم على المنافسة والصراع بغرض تحقيق اهداف ممعنه فى الخصوصيه الذاتية، وذلك الموقف الأخير يخرج بنا بالقطع عن الأهداف الحقيقية المجتمعية للارشاد السياحى بوصفه صناعة حضارية وثقافية ومجتمعية وليست صناعة أفراد فقط.

ب - هناك مايطلق عليه فى مجال ظاهرة الادراك «بقولبة الادراك» فكثيراً ماندرك الاشخاص ليس بصفتهم الذاتية الشخصية المميزة لهم وإنما بإدراكنا لهم على أنهم أجزاء من مجموعة أوسع ينتمون اليها، فالسائح الذى يتخذ موقفاً عدائياً من جماعة معيارية ما سواء عقائدياً أو سياسياً، فانه سيميل إلى أدراك الفرد المنتمى إلى تلك الجماعة نفس النظرة الموجهه للجماعة ذاتها، وهذا الاتجاه الرامى إلى التعامل مع الفرد بوصفه جماعة قد يهدر الكيان الفردى للسائح ويلغى الوحدة الذاتية له، مما يؤثر على طبيعة عملية الارشاد والتفاعل معه، فلابد

للمرشد السياحى أن يدرك السائح بوصفه فرداً له اتجاهاته وقيمه وسماته الفردية والتعامل معه من هذا المنظور، خاصة إذا أخذنا فى الإعتبار أن إنتماء فرد مالجماعة ما لايعنى فى جميع الأحوال الإمتثال التام لاتجاهات وأطر تلك الجماعة، وإلا ما وجدنا مايطلق عليهم فى بعض المجتمعات بجماعات الضغط والمعارضيين وغير المنتمين مثلاً فاذا كان الفرد ينتمى إلى جماعة أوسع منه، فلا ينبغى التعامل منذ البداية مع السائح بصيغة المرادفه وبين الجماعة التى ينتمى اليها، ولكن تبقى الجماعة المعيارية التى ينتمى اليها السائح حينئذ بمثابة الاطار العام الذى يجعل المرشد السياحى يتعامل من خلالها مع الفرد كوحدة ذاتية، ولنضرب مثالاً توضيحياً فى هذا الصدد لايستطيع المرشد السياحى التعامل مع جميع الهنود على أنهم يقدسون البقرة مثلاً، أو أن جميع الاجانب لايهتمون بالجوانب الاخلاقية اثناء تواجدهم فى الشارع، فمثل تلك الادراكات الكلية للجماعات فى عموميتها قد تقطع الطريق امام المرشد السياحى للتعامل مع فردية وخصوصية السائح .. وهى أحد الأهداف الاجرائية لعملية الارشاد السياحى برمتها.

نخلص مما سبق وفى اطار الفكرة السابقة أن ادراك المرشد السياحى للآخرين (السائحين) لابد أن يكون ادراكاً مزدوجاً من حيث ادراك الخصائص الشخصية للفرد السائح (الملامح الذاتية) وفى نفس

الوقت النظر اليه بوصفه حاملاً - بشكل او بآخر - لابعاد وملامح جماعة ينتمى اليها، أما الاقتصار على الجانب الأخير فقط فى الادراك وأهمال الأول فسوف يترتب عليه ما يسمى بقولبه الادراك وهى تعنى فى عمومها النظر إلى جميع أفراد الجماعة الواحدة وكأنهم قوالب متشابهه، وفى ذلك مغالطة نظرية كبيرة، فالحكم على الجزء من خلال الكل لايستقيم معناه، ، وفى نفس الوقت الحكم على الكل من خلال الجزء لايستقيم معناه أيضاً.. من هنا ضرورة النظر إلى السائح وإدراكه بوصفه ذاتاً فردية أولاً ثم ذات جماعية ثانياً فى اطار تفاعلى مزدوج ومتبادل، فالادراك المنمط للأفراد قد يؤدى إلى تجميد الاحكام وعدم السماح برؤية الآخر فى صورته الذاتية، ومن ثم التعامل مع الجميع بصورة نمطية واحدة.

جـ - دائماً مايسعى الفرد لاثبات صحة أراؤه واحكامه ومعتقداته عن طريق تمثلها عند الآخر الذى يتشابه معه وينجذب اليه، والادراك القائم على التشابه بين الأطراف المتفاعله كثيراً مانجده فى كافة مظاهر سلوكياتنا، لأنه يلعب دوراً كبيراً فى عملية الاتزان وخفض التوتر ومن ثم فهو يؤدى إلى تنظيم العلاقات بين الأفراد، فالمرشد السياحى قد نجده بشكل مباشر أو غير ذلك مدفوعاً للانجذاب نحو من يشبهونه من حيث الخصائص وقد يكون العكس صحيحاً، الأمر الذى قد يتعارض أحياناً مع مقتضيات الواجبات الوظيفية له، فالمرشد

السياحى عليه أن يدرك أن تشابه الآخر أو عدم تشابهه معه لن يقلل من امكانية التفاعل الجيد، خاصة ان الأمر يدخل فى نطاق العلاقة المهنية الاجبارية وليست فى نطاق العلاقة الشخصية الاختيارية وقضية التفاعل مع المغايرين لنا فى الفكر والعقيدة والسلوك وكافة الخصائص النفسية والانفعالية والعقلية نالت قسطاً وافراً من اهتمامات الباحثين فى مجال علم النفس، فادراك الآخر المغاير والدخول معه فى تفاعل قد يؤدى إلى العديد من الايجابيات يتصدرها أن إدراك الشخص لذاته فى حاجة إلى أخر يؤكده سواء بالموافقة او بالمعارضة. فانا أرى ذاتى من خلال الأخر المغاير لى انطلاقاً من مبدأ التكامل، كذلك قد تدفع الحاجة بالفرد الى تأكيد وتحقيق ذاته إلى التفاعل مع المغايرله ذلك للاطمئنان الى صحة ادراكاته وتصوراته بشأن هذا الآخر، فالفرد الجذاب لن يشعر بجاذبيته الا من خلال أفراد متوسطى الانجذاب والفرد القوى بدنياً وجسمانياً لايشعر بهذه الخاصية إلا من خلال أفراد على عكس ذلك من هنا فإن الحرص على التفاعل مع الآخر المغاير قد يسهم بدورة فى تحقيق ذات الفرد واحساسه بقيمتها .. علاوة على ماسبق فانه من الصعوبة الوقوع على ذلك الآخر الذى يشبهنا من كافة الوجوه، صحيح أن هناك بعض الجوانب قد نتشابه فيها، إلا أن بقيه الجوانب قد تكون غير ذلك، لذا من الطبيعى الا ننجذب للآخر لمجرد وجود جانب واحد من التشابه

بيننا، لاننا إن فعلنا ذلك « الاعتماد على الجزء المتشابهه» فسنجد أنفسنا فى دائرة التعميم مع كل ما يصاحب ذلك من تفاعلات تفتقد إلى الدقة والعمق، ولنضرب مثالاً توضيحياً فى هذا السياق، فالمرشد السياحى الذى يتميز بالطلاقة والمرونة الفكرية واللفظية قد يجد نفسه مدفوعاً للانجذاب نحو السائح الذى قد تتشابه خصائصه مع خصائص المرشد .. ولكن بمرور الوقت قد تتكشف ابعاد آخرى فى شخصية السائح قد تكون مغايرة تماماً فى طبيعتها لخصائص المرشد من قبيل الافكار والمعتقدات والقيم .. فالتشابه مع الآخر فى جانب بعينة لايعنى فى المقابل قبول كل هذا الآخر بمختلف جوانبه إنطلاقاً من مبدأ التعميم وإهمال الجزئيات، فالمرشد السياحى يجب عليه توخى الحذر من الانبهار بخاصية قد تكون متشابهه معه لدى السائح ثم اقامة التفاعل بينهما من نقطة التشابه هذه فقط، فعليه التعرف أيضاً على الاشياء المغايره ثم البحث عن أساليب التعامل معها .. لذا فالمرشد السياحى يجب أن يخضع بدوره للبرامج التدريبية الخاصة بكيفية تمثل الآخر المغاير، وأساليب الحوار معه، وكيفية التوفيق بين الافكار المتناقضة.

د - عادة ما يميل الفرد إلى إدراك الجوانب الايجابية فى شخصية من يمتدحونه ويعددون ايجابياته ويثنون عليه ويعلون من قدرة، وكلما تطابق الادراك الايجابى له من الآخرين كلما زاد ميله للبحث عن

الجوانب الايجابية الماثلة فى شخصية من يدركهم والعكس يبدو صحيحاً، فنحن نبتعد فى تفاعلاتنا عن أولئك الأشخاص الذين هم دائمى النقد واظهار العيوب فى ذواتنا، بل قد نميل كنوع من رد الفعل المضاد إلى البحث وتفنيد الاخطاء لهم لكى نضعهم بالمثل فى دائرة الادراكات السيئة غير الايجابية .. ففى كثير من الاحيان يجد المرشد السياحى نفسه أكثر تفاعلاً مع السائحيين الذين يمتدحونه ويعددون محاسنه سواء فى الالقاء والشرح أو غزارة المعلومات أو سلوكه بشكل عام، فى حين قد نراه وقد تقلصت فرصه تفاعله الجيد مع الآخرين الذين لم يمتدحوه أو واجهوه بالنقد والتقصير .. وهنا علينا أن نقرر أن مدح الآخر لنا خاصة اذا كان يمس جوانب حقيقية فعلية أمراً لاغنى لنا عنه، لانه يشبع الذات ويدفعها إلى مزيد من الارتقاء، كذلك يجب الا نغفل ان اهمال الآخر وعدم تقديره لنا قد يؤدى إلى العكس، والأمر فى هذه الحالة يتطلب من المرشد السياحى أمرين على جانب كبير من الأهمية، ففى حال امتداحه فى جانب ما، فعليه تباعاً انطلاقاً من مبدأ التعزيز تدعيم تلك الجوانب الايجابية فى شخصيته، وفى المقابل بدلاً من النفور من الآخر الذى ينتقده أو يعامله بأهمال، عليه البحث عن المظاهر والاسباب التى دفعت بالآخر إلى ادراكه بهذا الشكل السئ، ومن ثم محاولة تجنبها أو الاقلال منها - قدر المستطاع - فاذا كان الانتقاد موجهاً إلى الجوانب الخاصة بكم وكيف المعلومات

موضوع الارشاد السياحى، فعليه السعى نحو تنمية هذا الجانب ، واذا كان الانتقاد موجهاً إلى اسلوبه فى ادارة الحوار القائم على الترددية والتكرارية دون اعطاء السائحين فرصة المناقشة أو الحوار أو الاستفسار، فعليه حينئذ البحث عن الأساليب الملائمة للإقلال من حدة هذه الخاصية .. الخ .. ومحاولة البحث عن حلول لجوانب النقص يمكن تحقيقها باكثر من وسيله فالاستبصار الذاتى باسباب المشكلات التى قد تواجهه المرشد السياحى فى اطار ما يقوم به من واجبات وظيفية قد يدفعه - فى حال توفر الدافعية لذلك - إلى البحث عن الحلول الملائمة لاوجه القصور التى يعانى منها، سواء بمراجعة أهل الخبرة فى هذا المجال، أو بالرجوع إلى الرؤوساء والقائمين على أمر المهنة، أو أهل التخصص فى مجال تقديم الخدمات النفسية .. وهنا لابد من التأكيد على عنصر الوعى بالمشكلة لدى المرشد السياحى، فبعض المرشدين يدركون حقيقة انتقاد الآخر لهم ويسعون بارادتهم الخالصة للبحث عن الحلول المناسبة، فى حين أن البعض الآخر لايدرك انه يعانى من النقص أو من العيوب برغم توفر الادلة والشواهد التى تؤكد ذلك النقص، ففى هذه الحالات على القائمين بأمر الأرشاد ضرورة التدخل المباشر من أجل ارشادة وتوجيه بل وعلاجه نفسياً اذا تطلب الأمر ذلك، ولنضرب مثالاً توضيحياً فى هذا الصدد، فالمرشد السياحى سريع الغضب والانفعال تجاه أدنى مثير

يقابله من مجموعة السائحين ، ولايعترف باضطرابه ويسوق لنا المبررات العديدة التى دفعته إلى ذلك الموقف الأنفعالى، علينا حينئذ الوقوف لاتخاذ الاجراءات الارشادية والعلاجية معه، لان اصرارة على مواصلة التفاعلات المهنية بهذا المستوى من الانفعال قد يقوض بدورة العملية الارشادية برمتها، ويصبح عنصراً للطرد بدلاً من كونه عنصراً للجذب، مع كل ما يترتب على ذلك من خسائر تمس مفهوم السياحة بمعناها العام.

هـ - من الامور الهامة فى مجال إدراك الفرد للآخرين كم وكيف مايحمله من معلومات ومعارف عن الشخص المدرك، وكلما اتسمت هذه المعلومات بالضآله والتسطيح كما وكيفاً، كلما أثر ذلك سلبياً على عملية التفاعل بشقيها الايجابى والسلبى على السواء، فإذا أخذنا فى الاعتبار ان المرشد السياحى يتعامل مع أفراد عديدة من جنسيات مختلفة، بات من الواضح اذن ضرورة ان يكون المرشد السياحى مؤهلاً بحكم تخصصه الدقيق» معلوماتياً عن تلك الجنسيات، من حيث معتقداتها وخصائصها وسمات شعوبها ومدى تقدمها الثقافى والحضارى، فكل تلك المعطيات قد تجعل المرشد السياحى فى حاله من التنظيم الجيد للعلاقات مع مجموعات السائحين، ولنضرب مثالاً توضيحياً فى هذا الصدد، فالمرشد السياحى الذى لايعرف أهمية البقره كرمز مقدس لدى طائفة من الهنود يمكن أن يقوض عملية

التفاعل معهم إذا ما تطرق بالسلب إلى هذا الرمز .. وكذلك الحال فيما يتصل بكافة النواحى الأخرى المميزة للشعوب والأمم سياسياً وعقائدياً وإجتماعياً.. الخ . ويوجد فرع فى مجال علم النفس يطلق عليه «علم النفس عبر الحضارى» ذلك الفرع المعنى بدراسة سيكولوجية الشعوب فى مقارنتها ببعضها البعض، من حيث أساليب التفكير والخصائص النفسية والقدرات العقلية وأساليب حل المشكلات والعادات والتقاليد .. وهناك العديد من الدراسات التى تحمل عنوان «الطابع القومى للشعوب» .. فمثل هذه الدراسات تعد مصدراً هاماً للمرشد السياحى خاصة إذا أخذنا فى الاعتبار أن نتائج هذه الدراسات ليست مجرد معلومات نظرية وإنما نتيجة لدراسات ميدانية على عينات من أفراد الشعوب المتعدده

اذا كان الادراك يمثل البداية الفعلية للتفاعل بين الافراد وبعضهم البعض، فأن الاتصال يمثل جوهر عملية التفاعل ذاتها، فالاتصال يتضمن بالضرورة رسالة من طرف لآخر أو من طرف لعدة افراد، وهذه الرسالة تعد أساس المعرفة بالآخر والتعرف به معلوماتياً وشخصياً وثقافياً ومجتمعياً، وفى حال حدوث نوعاً من الغموض أو القصور أو التشويه فى الرسالة الصادرة من المرسل، فعلينا أن نتوقع فى المقابل غموض الدور وعدم ادراك المسئوليات بالنسبة للمستقبل، فالاتصال الفعال يعنى قيام المرسل بتوصيل رسالة إلى آخر مستقبل

لها، شريطة أن يكون نوع الاتصال ومحتواه مناسباً لخصائص المتلقى، وفى حال حدوث مايغاير ذلك فان الرسالة تفقد معناها ومحتواها، فالفرد المتعلم مثلاً حينما يتفاعل مع فرد آخر امى، وتأتى رسالة الاتصال الموجهه اليه مغرقه فى الفلسنة والمفاهيم العلمية المتخصصة، حينئذ لن يتسنى للمستقبل (الفرد الامى) القدرة على استيعابها والتفاعل معها، وذلك ببساطة لأن المرسل لم يأخذ فى الحسبان خصائص المتلقى أثناء صياغة الرسالة واخراجها.. فاذا أخذنا فى الاعتبار ان الافراد سواءكانوا مرشدين أو سائحين يتباينون فيما بينهم من حيث الخصائص المميزة لهم نفسياً وانفعالياً وعقلياً وثقافياً ومهارياً، واذا أخذنا أيضاً فى الاعتبار تعددية الاهداف الخاصة بكل فرد، لادركنا فى المقابل أن وسيلة الاتصال لابد أن تتناسب وخصائص الافراد واهدافهم .. ومجال الارشاد السياحى يشهد العديد من العناصر البشرية التى تتفاعل معاً، بداية من القائمين على أمر العملية التخطيطية وصناعة القرارات ومروراً بالمرشد السياحى القائم بالارشاد ونهاية بالفرد السائح الذى يعد جوهر عملية الارشاد .. فالقائم بعملية التخطيط يسعى من خلال اهدافه إلى زيادة واتساع حدة الرواج السياحى تحقيقاً للاهداف القومية والمجتمعية، .

والمرشد السياحى يسعى من خلال اتصاله بالسائحين الى تزويدهم بالمعلومات الدقيقة الخاصة بالآثار موضوع المشاهدة ومساعدتهم فى حل مايجابهم من مشكلات أثناء فترة الارشاد، أما السائح فاهدافه من الاتصال بالمرشد وغيره من العاملين فى مجال الارشاد السياحى متنوعه منها مايتعلق بالجوانب المعرفيه (كم وكيف المعلومات الخاصة بالآثار) ومنها مايتعلق بالاشباعات الشخصية من قبيل حب الاستطلاع ومنها مايتصل بالجوانب الوجدانية مثل الترويح الترفيه عن النفس والاستمتاع بالمشاهد السياحية .. الخ ولكى يتم تحقيق هذه الاهداف الثلاثة المتكامله لكل من المخطط (المدير) والمرشد والسائح، فان الضرورة تتطلب أن تكون قنوات الاتصال وكذلك مضمون الرسائل الخاصة بالاتصال واضحة، فضلاً عن ضرورة الفهم - النسبى - للخصائص المميزة لكل من المرسل والمستقبل على السواء، كذلك ضرورة الأخذ فى الاعتبار طبيعة الظروف الموقفية لعملية الاتصال، اذن فعملية الاتصال بدورها تتطلب تحديد ثلاث جوانب على قدر كبير من الأهمية.

١ - خصائص كل من المرسل والمستقبل.

٢ - مضمون رسالة الاتصال.

٣ - الظروف الموقفية التى يحدث فيها الاتصال.

وسنركز على كل جانب من هذه الجوانب بشئ من التفصيل.

وسنركز على كل جانب من هذه الجوانب بشئ من التفصيل.

أولاً : خصائص المرسل والمستقبل : - تلعب الخصائص الذاتية لكل من المرسل والمستقبل دوراً كبيراً فى عملية الاتصال بينهما .. فلمرشد السياحى المتسلط (الشخصية الجامدة) غالباً مايلجأ إلى الاساليب الاحادية فى الاتصال، بحيث يصبح هو المرسل والمستقبل معاً، وغالباً ما تكون رسالته الموجهه للآخر « انا اقول» «وانت تسمع» «انا أطلب» «انت تطيع» «انا أعرض» «انت تقبل» فمثل هذا النوع من الاتصالات القائم على الغاء الخصائص الذاتية لجمهور المتلقين قد يؤدى إلى عدة سلبيات منها.

أ - إن عدم اتاحة الفرصة للمتلقى السائح لكى يستفسر عن النقاط الغامضة أو غير المكتملة من المعلومات أو الحقائق، يمكن أن يجعل الرسالة مفعمه بالغموض وعدم الوضوح ، الأمر الذى يترتب عليه تباعاً عدم التفاعل بين الطرفين .. وفى كثير من الاحيان يتظاهر المتلقى بالفهم والاستيعاب خاصة فى ظل المواقف الرسمية التى لايتاح فيها للمتلقى فرصة المشاركة فى الحوار.

ب - إن عدم اتاحة الفرصة للمتلقى «المستقبل» للمشاركة فى الحوار، وإلزامه بالصمت والقبول ، قد يحرم فى المقابل المرسل من ردود الأفعال الصادرة من المتلقى «التغذيه الرجعية» الأمر الذى يقلص من فرص التجويد والتحسين فى رسالة المرسل .

جـ - إن عدم اتاحة الفرصة للمتلقى فى المشاركة فى الحوار قد يتعارض مع الحاجات والدوافع الشخصية للمتلقى من قبيل تأكيد الذات وتحقيق الذات وكافة أشكال الارتقاءات المعرفية والثقافية ..

د - إن عدم اتاحة الفرصة للمتلقى فى المشاركة فى الحوار، تعنى أن المرسل قام وحده باعداد الرسالة، واختار وحدة أسلوب توصيلها، واختار وحدة الظروف الموقفية التى تم خلالها التوصيل .. وهذا الاجراء الاحادى فى الاتصال قد يشعر الآخر المتلقى بعدم الأهمية والتهميش وعدم القدرة على صياغة الاهداف وتحديد اساليب تحقيقها، وكلها معطيات قد تقوض اركان العملية التفاعلية برمتها.

ان هذا الشكل الاحادى فى عملية الاتصال بالآخر قد نجده فى علاقه المدير بالمرشدين، وقد نجده فى علاقات المرشدين بالسائحين، وقد نجده كذلك فى علاقات المرشدين مع بعضهم البعض .. وتشيرالبحوث فى هذا المجال إلى ان الاسلوب الاحادى فى الاتصال قد يحمل فى بعض المواقف صفة الايجاب، خاصةفى ظل الظروف التى يرغب فيها الفرد فى إطلاع المتلقين على اللوائح والقوانين المنظمة لطبيعة العمل، ولاتتطلب نقاشاً أو حواراً بشأنها «الاحاطه بالعلم» .. وحتى فى ظل الإتفاق على هذه النتيجة، الإ أن الاستمرارية فى هذا النمط الاتصالى الاحادى برغم تعددية مواقف التفاعل وإختلافها يعد أمراً فى حاجة إلى مراجعة، وحل هذه الاشكالية يمكن أن يأخذ بدوره اكثر من أسلوب .

الأول : دراسة خصائص المرسل من حيث نمط شخصية ومن ثم إحداث التعديل السلوكى والمعرفى والانفعالى اللازم بشأنه، ومن ثم تعديل نمط الاتصال الاحادى.

الثانى : تدريب المتلقين على أسس الحوار بما يتناسب وطبيعة الموقف التفاعلى. لاجبار المرسل على كسر حدة الاحادية فى الارسال.

وعلى الوضع المغاير للاتصال الاحادى يوجد نمط الاتصال المتعدد والمتبادل، حيث يصبح المرسل مستقبلاً، والمستقبل مرسلاً، وهذا النمط من الاتصال أفضل انماط الاتصال، لانه يجعل كافة المتواصلين فى حاله من الرضا النفسى، ويتيح لكل منهما الاتفاق أو الاختلاف بشأن فحوى الرسالة الاتصالية، وهذا النمط يتطلب أفراد على درجة عالية من المرونة فى الشخصية، ولديهم القدرة على ادارة الحوار والخروج بنتائج تجمع فى طياتها الرؤى المتعدده معاً.. ويرى البعض ان هذا النمط الاتصالى يتسم بمحدودية النتائج المرتبطة بمضمون الرسائل، تحت شعار ان ترك الحرية لكل من المرسل والمستقبل فى طرح رؤاه على الآخر، قد يسهم فى حال التداخل والكثرة المعلوماتية والنواحى الانفعالية إلى تقليص فرص الاتفاق .. إلا أن الرد على هذا الانتقاد يرتبط فى النهاية بالهدف المراد تحقيقه من الاتصال .. فالرسالة الاجبارية تختلف عن الاختياريه .. والرسالة الخاصة بالعلاقات الانسانية الخاصة بين الافراد تختلف عن الرسالة الخاصة بالجوانب الرسمية .. والرسالة العاجلة الخاصة باصدار القرارات وتنفيذها

تختلف عن الرسالة الخاصة بضع القرارات واعدادها، فالهدف من وراءرسالة الاتصال هى التى تحدد فى النهاية شكل الاتصال وظروفه .. إلا أن هناك إجماعاً على ضرورة مشاركة كل من المرسل والمستقبل معاً فى صياغة اهداف ومضمون الرسالة حتى يتم الاتفاق فيما بعد على الخطوات الوسيطة التى يتم من خلالهما تفعيل ذلك المحتوى..

إذا كنا قد تعرضنا لانماط الشخصية الجامدة والشخصية المرنة فى إطار علاقة المرشد السياحى بالسائحين، وأثر كل من النمطين على نتائج التفاعل بينهما .. فهناك ايضاً النمط الفوضى، من المرشديين وهو ذلك النمط الذى لايضع للرسالة الاتصالية ايه ضوابط، ويجعل الظروف الموقفية تتحكم فى مضمون وشكل الرسالة. بحيث تأتى نتائج الاتصال أقرب إلى العشوائية منها إلى الشكل المنظم القائم على تسلسل الأفكار والمقدمات ومن ثم النتائج المترتبة عليها.

ويمكن تصنيف انواع الاتصال وفقاً لثلاث محاور.

أ - وفقاً للهدف الاتصالى : فكثيراً ما يكون الهدف من عملية الاتصال رغبة أحد الاطراف فى تزويد الطرف الآخر بمعلومات أو معارف معينة تساهم بدورها فى خلق جو من التفاعل بينهما، فالكاتب الذى يكتب مقالاً فى جريدة عن السياحة واهدافها وأساليب تنميتها وأهميتها فهو يهدف من خلال الكلمة المكتوبه إلى محاوله الاتصال بالطرف المعنى بالقراءة بغرض التأثير فيه من خلال جملة الأفكار

المتضمنه فى المادة الاتصالية، كذلك المسئول الذى يحاضر جمع من المرشدين السياحيين عن كيفية اداءالدور، وتحمل مسئوليات الواجبات الوظيفية .. الخ فهو يهدف من خلال الكلمة المنطوقة محاولة التأثير على افكار المرشدين ودفعهم لتمثل تلك الافكار، والبرامج التلفزيونية والمواد الفيلميه (المسموعة والمرئية معاً) قد تحمل نفس الاهداف الاتصالية السابقه، فالاتصال وفقاً لما سبق قد يكون عن طريق الكلمة المنطوقة أو الكلمة المكتوبه أو المسموعة والمرئية معاً فضلاً عن كافة وسائل التعبير الأخرى مثل الايماءات والتعبيرات الوجهية والحركات البدنية .. الخ .. ونظراً لاعتماد المرشد السياحى بصفة أساسية على الكلمة المنطوقة كأحد أساليب الاتصال مع السائحين، فان الضرورة تحتم عليه إجادة اللغة الخاصة بالسائحين فاختلاف اللغات مثلاً قد يعرقل التواصل بين المرشد والسائحين، لان الكلمة المنطوقة لاتعكس فقط جانباً معلوماتياً وانما تعكس فى المقابل جانباً فكرياً وانفعالياً، والمدقق فى فقه اللغة «اللغويات» يجد أن الكلمة الواحدة «نطقا» قد تحمل اكثر من معنى دلالى «سيمانطيقى» وفقاً لطبيعة السياق المنطوقة فيه، من هنا مالم يكن المرشد السياحى متمرساً على اللغات الأخرى نطقاً وفهماً ووعياً بالابعاد الدلالية للكلمة باتت حينئذ مهمته جد عسيره.. وينبغى الاشارة فى هذا المقام إلى أن بعض المرشدين السياحين يعتمدون على تكرارية وترددية المعلومات المحفوظة بغض

النظر عن الطبيعة النوعية للسائحين واختلاف خصائصهم، معتمدين في ذلك على الاتصال اللفظى الاحادى من جانب واحد فقط، فمثل هذا الهدف الاتصالى قد يصطدم موقفياً برغبة أحد السائحين فى الاستفسار أو التعليق أو النقد أو المراجعة، فما لم تكن الحصيلة اللغوية للمرشد السياحى تتعدى حدود ماهو مألوف بالنسبة له من المعلومات، حينئذ قد يتعرض الموقف الاتصالى للاضطراب، ولنضرب مثالاً توضيحياً فى هذا السياق.. فالمرشد السياحى الذى يحفظ بطريقة آلية بعض المعلومات الخاصة بأثر ما من الآثار السياحية، ويعتمد تباعاً على ترديدها بشكل آلى فى كل المناسبات الخاصة بهذا الأثر موضوع المشاهدة .. سيجد صعوبة إذا ما باغته أحد السائحين باضافة بعض المعلومات التوضيحية التى تخرج بدورها عن المعلومات المطروحة والمألوفة .. إن هذا الموقف الاتصالى من قبل المتلقى يتطلب من المرسل توفر بعدين اساسيين أولهما الحصيلة المعرفية الواسعة عن الأثر موضوع الارشاد ، ثانيهما : القدرة اللغوية فى التعبير عن ذلك الجانب المعلوماتى «بعد المعنى والدلالة».

ب - وفقاً لنوع الاتصال .. هناك إتصالات مباشرة بين المرسل (المرشد السياحى) والمستقبل السائح، وهى اكثر انواع الاتصالات فى مجال الارشاد السياحى والتى يطلق عليها علاقات الوجه وجه، وفى هذا النوع من الاتصالات قد يتبادل كل من المرسل والمستقبل الأدوار وفقاً

لسياق عملية الاتصال، لان كل طرف يعتمد على التغذية الراجعة من الطرف الآخر، وهناك اتصالات غير مباشرة بين المرسل والمستقبل مثل الموضوعات المكتوبه فى الكتيبات التوضيحية والنشرات والمجلات، ففى هذا الشكل من الاتصال لاتوجد ردود فعل من المتلقين، لانها قائمة فقط على مجرد الارسال وتوصيل الرسالة فقط دون انتظار للتفاعل المتبادل من الطرف الآخر .. ولعل الفارق بين الاسلوبين (المباشر / غير المباشر) يكمن فى ان الاسلوب الأول قد يسهم فى إرتقاء كلا الطرفين معاً، لان كل منهما يقارن اراؤه وأفكاره ومعلوماته من خلال الحوار مع الآخر، ومن ثم إمكانية التعديل فى الطرفين وفقاً لهدف الاتصال، اما الاسلوب الثانى فعادة ما يكون رغبة المرسل احداث تغير ما فى الطرف المستقبل دون أن تتاح له أمكانية متابعة ذلك التغير أو تعديله أو حتى رصده، صحيح ان الكلمة المكتوبه قد توثر فى المتلقى لها .. إلا أن الكلمة المنطوقة من خلال علاقة الوجه وجه اكثر تاثيراً وذلك لوجود عناصر التاثير الأخرى مثل امكانية الحوار والاستفسار والتأثير الانفعالى والتعبيرات الوجهية والسلوكية .. الخ .. لهذا السبب بعينه يلجأ المرشد السياحى الى أسلوب الحوار المباشر مع السائحين، بدلاً من اعطائهم كتيبات توضيحية فقط، وكلما تعددت انواع الاتصالات كلما كان الأثر من عملية الاتصال اكثر فائدة فالسائح الذى يطلع على المعلومات المكتوبة على الأثر السياحى

موضوع المشاهدة، ويستمع إلى شرح توضيحى من خلال الكلمة المسموعة (شرائط كاسيت) وفى نفس الوقت يتعرض لبعض المعلومات عن نفس الأثر عن طريق الصور الصامته والمتحركة من خلال المواد التليفزيونية والفيديو والافلام، ثم يستمع إلى الشرح والتوضيح من خلال المرشد السياحى فى وجود الأثر السياحى المعنى بعملية الارشاد .. كل تلك الانواع من الاتصال ستسهم بدورها فى زيادة كفاءة مضمون الاتصال، اذا تمت المقارنة بأحد هذه الانواع فقط.

جـ - وفقاً لدوافع الاتصال فى الوقت الذى تميل فيه بعض المجتمعات إلى الاطناب والاسهاب فى شرح المعلومات مع مايصاحبها من أساليب الترغيب أو الترهيب المصبوغة بصبغة انفعالية، نجد على الطرف الآخر بعض المجتمعات تميل إلى اسلوب الاتصال القائم على الحقائق والوقائع المحددة بشكل أقرب الى الاختزال منه إلى السرد والفضفضه، ومالم يكن المرشد السياحى واعياً بهذه التباينات ودوافعها، فأن ذلك قد يؤثر بالسلب على عملية الاتصال .. فالسائح الذى يرغب فى معرفة تاريخ معين لأثر ما قد لايجدى معه الحديث عن موضوعات فرعية تخص الأثر بعيدة عن السؤال المطروح والممعن فى الخصوصية «تاريخ الأثر» .. والسائح الذى يرغب فى معرفة الأحداث التى واكبت ظهور الأثر قد لايجدى معه التركيز فى نقطه واحدة

وأهمال بقية الاحداث الأخرى، فالدافع وراء الاتصال هو الذى يحدد مضمون رسالة الاتصال ايضاً.

نخلص مما سبق إلى عدة اعتبارات

أ - من المؤكد ان الاشكال المتعدده والمتنوعه للاتصال لاتتسم بسمة الثبات وانما هى عملية متغيره وفقاً لطبيعة الظروف الموقفية التى يحدث فيها الاتصال ووفقاً كذلك للظروف المزاجية والانفعالية والفكرية للافراد المشتركين معاً فى التفاعل والاتصال، مما يعنى فى النهاية عدم اعتماد المرشد السياحى على اسلوب واحد بعينه من أساليب الاتصال فى كل الظروف والمواقف التفاعلية، لان ذلك قد يتعارض مع التغير فى المواقف والاشخاص المتواصلين معاً.

ب - لايمكن أن نتخيل معاً سلوكاً انسانياً دون إتصال مع الآخر، حتى فى حال عدم وجود الآخر مكانياً وبدنياً فان افكاره وتصوراته تظل عالقة بالذهن، وهذا يعنى ان الاتصال مستمر وغير متوقف لانه يشكل جوهر التفاعل الانسانى.

جـ - الاتصال عملية ديناميكية وليست استاتيكية، فالمرشد السياحى الذى يعتبر نفسه فى جميع الاحوال مرسلاً فقط، فهو مخطئ فى اعتقاده هذا، وذلك ببساطه لان المرسل يعتمد فى ارساله على التغذيه الراجعه من المستقبل، ومن خلال هذا الآخر يبدأ المرسل فى تعديل اتصالاته وتفاعلاته وفقاً لرد فعل المستقبل له .. فكل من المرسل والمستقبل يؤثران فى بعضهما البعض فى شكل تبادلى ديناميكى.

د - من الصعوبة - احياناً - التكهن بردود فعل المستقبل للرسالة بناءً على الرسالة المحددة من المرسل فقط، لان الاتصال ليس مجرد مثير ثم إستجابة فقط، فالخصائص المميزة لكلا الطرفين على المستوى الذاتى، وكذلك طبيعة الظروف التفاعلية، فضلاً عن الخصائص المجتمعية للافراد، كل ذلك قد يؤثر على شكل الاتصال ونتائجه.

هـ - إن إتقان المرشد السياحى اللغة لايقتصر فقط على مجرد التراكيب اللغوية فقط وأنما لابد من التدريب على المعانى والدلالات والرموز الخاصة باللغة، تلك الأخيرة التى تعد فى كثير من الاحيان سبباً رئيسياً فى عرقلة الاتصال، فالمرشد السياحى فى اتصاله اللفظى مع السائحين عليه الابتعاد قدر المستطاع عن الكلمات والتراكيب اللغوية المعنه فى التجريد والتى قد تفتح مجالاً واسعاً للتأويل، وكلما كانت كلماته محدده وواضحة كلما زاد الاتصال كفاءة والعكس يبدو صحيحاً، فالمرشد السياحى عليه أن يدرك أيضاً ان الكلمة الواحدة قد تتعدد المعانى والدلالات الخاصة بها وفقاً للسياقات الموقفية والثقافية المتعددة.

و - قد تكون الرسالة الصادرة من المرسل «المرشد السياحى» للمستقبل «السائح» أو من خلال الاتجاه العكسى واضحة تماماً، الإ أن التفسيرات الخاصة بها قد تتباين وتتعدد وفقاً للاهداف الذاتية لكل من الطرفين، وسوء التأويل قد يكون نتيجة للقوالب النمطية الذهنية

الجامدة لدى كل من المرسل والمستقبل، والذى من خلاله يتم التأويل وفقاً للاطر المرجعية الذاتية للفرد، حيث يميل الفرد إلى اضفاء معانى خاصة على الرسالة المطروحة، والتى قد تخرج بها أحياناً عن الاطار الموضوعى لها، من هنا ينبغى على المرشد السياحى الوعى بقوالبه النمطية الذهنية بحيث لايسمح لها بالتدخل التفسيرى الذى يتسم بالعمومية والانفعالية، وضرورة التعامل مع الخصائص النوعية المميزة للافراد أو الموضوعات.

ز - لاينبغى أن نهمل الحالات الانفعالية الطارئه التى قد تواجه أحد طرفى الاتصال (المرسل / المستقبل) فالفرد فى حالات الغضب أو التوتر قد يتلقى الرسائل الاتصالية بقدر ضعيف ومن منظور انفعالى أيضاً، الأمر الذى يترتب عليه تقلص فرص الحوار والاتصال مع الآخر، لذا فالمرشد السياحى عليه ان يتوقف عن ممارسة مهامه الارشادية فى حال احساسه بالتعب او التوتر أو الحالات الانفعالية، لان من شأن ذلك ان ينعكس بالسلب على علاقة الاتصال بينه وبين الآخرين.

ح - ان الخبرات السابقة للمرشد السياحى فى مجال الاتصال بالسائحين تلعب دوراً كبيراً فى وضوح الرسالة الاتصالية سواءمن حيث مضمونها أو أساليب التعبير عنها، فالخبرة السابقة تجعل المرشد السياحى اكثر مرونه وايجابية فى إختيار كافة مفردات الرسالة المؤثرة على السائحين (حسن تحديد الموقف التفاعلى - حسن تقدير

الوقت - حسن التوقع الخاص بالأثر، كذلك فإن الخبرات السابقة للمرشد السياحى تجعله اكثر مرونة فى الرد على مضمون رسائل الآخر (السائح) مثل حسن الاصغاء واختيار الكلمات المؤثرة وحسن توقع ردود الافعال، وحسن إختيار التعبيرات الدلالية.

الفصل الثالث

التعلـــم اللفظـــــى

للمـــرشـــد السياحـــى

الفصل الثالث

التعلم اللفظى للمرشد السياحى

نظراً لاعتماد المرشد السياحى بصفة أساسية على التواصل اللفظى مع مجموعة السائحين بغرض ارشادهم وتزويدهم بالمعلومات والمعارف المتعددة، فان الضرورة تستلزم ان يكون المرشد متميزاً فى هذا الجانب اللفظى سواء من حيث القدرة اللفظية أو الطلاقة اللفظية، اما عن القدرة اللفظية فالمقصود بها قدرة المرشد السياحى على فهم معانى الكلمات واللافاظ واستيعابها بشكل يضمن وصولها بشكل محدد إلى السائحين ، اما المقصود بالطلاقة اللفظية فهى قدرة المرشد السياحى على استخدام الكلمات والالفاظ فالأولى تتعلق بالفهم والاستيعاب والثانية تتصل بالاستخدام، ونظراً لأهمية الجانب اللفظى لدى المرشد السياحى فان الضرورة تتطلب الكشف عن هذا الجانب فى شخصية المرشد عن طريق الاختبارات والمقاييس المتعددة فى هذا المجال بغية تحديد الدرجة الكمية له، ومن ثم البدء فى فعاليات التدريب والتمرين فى حال إنخفاض الدرجة، أو التعزيز والتدعيم فى حال ارتفاع الدرجة .. والتعلم اللفظى يعتمد بصفة اساسية على مدخلين الأول يتصل بطبيعة المادة المتعلمة، والثانى يتعلق بطبيعة معالجة الفرد لهذه المادة ، فالمرشد السياحى الذى يقرأ أحد النصوص الغامضة والمبهمة تاريخياً لن يتسنى له تعلمها لفظياً، وقد اشارت ادبيات البحث فى مجال التعلم ان الأفراد يتعلمون بطريقة سريعة الكلمات

ذات المعانى الواضحة، على حين قد ينتابهم الفشل فى تعلم الكلمات عديمة المعنى ولنضرب مثالاً توضيحياً فى هذا الصدد : اذا عرضنا على المرشد السياحى قائمتين من الكلمات أحدهما ذات معنى مثل (تاريخ - أثر - حضاره - ثقافة) والقائمة الثانية تتضمن كلمات عديمة المعنى مثل (تاخث، حتمه، قرفث، رمعن) وطلبنا منه حفظ القائمين وقمنا بتثبيت مدة الحفظ والاسترجاع، فسنجد أنه سيستدعى القائمة الأولى جميعها وبنفس الترتيب السابق، على حين قد يفشل فى تذكر واستدعاء كلمات القائمة الثانية، وتفسير ذلك يرجع إلى اننا حينما نتعرض للمثيرات اللفظية (الحروف / الجمل/ العبارات/ المقاطع) فنحن نتعامل معها وفقاً للمعنى المرتبط بها، حينئذ يصبح الفرد قادراً على تمثل الكلمة والمعانى المرتبطة بها ومن ثم سهولة استدعائها، اما الكلمات الغامضة غير الواضحة عديمة المعنى، فالفرد يستقبلها بصعوبة بالغة سواء فى مرحلة حفظها أو مرحلة استدعائها، من هذا المنطلق فان اطلاع المرشد السياحى على المصادر المعلوماتية الخاصة بالآثار موضوع المشاهدة أو البرامج التدريبية له فى هذا الخصوص يجب أن تتسم بالوضوح وبعد المعنى حتى يسهل عليه الاحتفاظ بها ومن ثم استدعائها عندما تستدعى طبيعة عمله الارشادى ذلك ..

ولاينبغى فى هذا الصدد ان نغفل أثر الخبرات السابقة للمرشد السياحى فى مجال التعلم اللفظى، فالمرشد الذى درس اليونانية باتقان سيكون أسرع فى التعرف على الكلمات اليونانية اكثر من غيره ممن لم

تتاح لهم هذه الخبرة، ليس هذا فحسب بل ان الفرد فى حال تعرفه على بعض المصطلحات و الاسماء الغربية والتى تكون عديمة المعنى مثل اسماء بعض الشخصيات التاريخية قد يميل الى تمثلها واستيعابها عن طريق ربطها ببعض الرموز التى قد ترتبط بها إما عن مستوى التشابه اللفظى أو على المستوى الوظيفى للكلمتين ،، والتعلم اللفظى يعتمد كذلك على مايطلق عليه جانب التكرارية، فالمرشد السياحى الذى يردد بصفه مستمرة من خلال جولاته السياحية اسماء وتواريخ وشخصيات ومدن معينة سيكون أقدر على تذكرها بالمقارنه بمرشد آخر مازال حديث العهد بمهنة الارشاد .. ولعل التطبيق الاجرائى لمثل هذه الفكرة قد نجده بوضوح فى الحياة اليومية، فالمصطلحات والمفاهيم والكلمات التى نرددها بكثرة تحتل مكان الصدارة فى قاموسنا اللفظى والعكس يبدو صحيحاً وكلما كانت الكلمات موضوع التعلم واضحة ويتجلى فيها بعد المعنى والدلاله كلما كان تعلمها أكثر سهولة، ولهذا السبب بعينة فان الفرد قد يجد صعوبة شديده فى تعلم الكلمات الغريبة عليه والتى لايتوفر لها فى ذهنه بعد المعنى والدلالة، وحتى فى حال الاحتفاظ بها فى الذاكرة لوقت ما، إلا انها سرعان ماتتلاشى لعدم اقترانها بمعانى محدده، فالطالب الذى يحفظ نصاً أو مقطعاً نثرياً أو شعرياً معيناً دون ادراك الجانب الدلالى فى معناها، قد يكتب النص فى حال استدعائه بشكل صحيح فى الاختبار، الا انه سرعان ما تزول المادة المتعلمة من الذهن بمجرد نهاية الموقف الاختبارى .. ولو طبقنا تلك القاعدة

على عمل المرشد السياحى لوجدنا ضرورة تحصيل المعلومات موضوع الارشاد ليس بوصفها معلومه لفظية فقط ولكن حتمية ربطها بالاستيعاب والفهم حتى يسهل عليه استدعائها، فالشخصيات فى صورتها المنطوقه لاقيمة لها إلا اذا ارتبطت فى ذهن الفرد بمعانى محددة، فعندما نقول رمسيس أو اخناتون أو نفرتارى .. فالمسألة ليست مجرد حروف يتم حفظها للاسماء، وأنما بعد المعنى والدلالة المرتبط بكل شخصية هو الذى يقوى ويدعم قدرة الفرد على حفظها واستدعائها بشكل صحيح ، وينبغى الاشارة هنا إلى ان التعلم اللفظى للكلمات قد يتباين من حيث الشئ موضوع التعلم، فالمرشد السياحى حينما يتعامل مع الآثار السياحية المادية الماثلة أمامه لايجد صعوبة فى أن يطلق عليها الاسماء الخاصة بها، فالاهرامات لايمكن أن تكون غير ذلك، فالاشياء ذات الطبيعة المادية المباشرة اسهل فى تعلمها اللفظى وذلك على العكس من كلمات مثل الحريه والديموقراطية والظلم والعدل، فمثل تلك الكلمات بحكم طابعها التجريدى غير العيانى تتدخل فيها العديد من العوامل الذاتية للباحث ومن ثم التأثير على حفظها أو فهمها أو استدعائها، كذلك فالكلمات المرتبطة بالأشياء المادية أكثر سهولة فى التعلم اللفظى من تلك الممعنه فى التجريد، ان هذه النقطة تدعونا إلى ضرورة تلقى المرشد السياحى لتدريبات إرشادية بشكل مباشر فى الميدان، حتى يتعرف على الأثر السياحى المشاهد والمعلومات المرتبطة به فى آن واحد، حتى يسهل التعلم اللفظى، ولعل أحد الاسباب وراءتدنى المستوى التعليمى فى

كثير من الاحيان هو لجؤ المعلم الى الاسلوب اللفظى الممعن فى التجريد بعيداً عن التعلم الملموس القائم على المشاهدات وتعيين الاشياء المادية موضوع التعلم .. اذا كانت المراحل المبكرة من العمر مثل الاطفال يسهل تعليمهم معانى الالفاظ فى انفصالها عن بعضها البعض، مثلما نقول للطفل كلب قطه كرسى، عربه .. فان التعليم اللفظى مع زيادة العمر ونضج الملكات العقلية يبدأ فى تعلم الارتباطات التى تربط بين الكلمات وبعضها البعض من أجل الوصول الى معنى شامل لمجموعه العبارات مع بعضها البعض ، فاذا قلنا مثلاً (الاهرام الأكبر، ببناء، خوفو، قام) فكل كلمه من الكلمات الاربع السابقة لها مدلولها اللغوى الذى قد لايختلف حوله إثنان وفقاً لفهمنا لمعانى الكلمات إلا ان ترتيب الكلمات ووضعها فى سياق ما ، هو الاساس فى عملية التعلم اللفظى فحينما نقول قام خوفو بناء الهرم الاكبر حيئذ تكتمل المعلومه اللفظية وضوحاً، وعلى هذا الأساس فان التعلم اللفظى للمرشد السياحى بخصوص الآثار موضوع المشاهدة لابد ان يتسم بجانبين متكاملين اولهما : كثرة المفردات الخاصة بالموضوع «اسماء / شخصيات / تواريخ / امكان / احداث) وفى نفس الوقت القدرة على ربط تلك المفردات بشكل تكاملى يعطى فى النهاية بعد المعنى المطلوب .. وقد نجد فى كثير من الاحيان أحد الافراد يتحدث بشكل فيه عدم ترابط بين الأفكار أو الكلمات أو استخدام كلمات لاتتناسب وطبيعة السياق المطروح، حينئذ يمكن وصفه بان تعلمه اللفظى فى حاجة الى مراجعه .. فالمعلم الذى يعلم طلابه

المادة العلمية فى صورة اجزاء غير مترابطة ، انما يسهم بدورة فى زيادة حدة الإضطراب اللفظى لدى طلابه ، فالمرشد السياحى الذى يستوعب المادة اللفظية المكتوبه فى ترابطها ومعناها، سيسهل عليه فى المراحل المتقدمة تقديمها بشكل مترابط أيضاً للسائحين والعكس يبدو صحيحاً، ولكى يتمكن المرشد السياحى من التعلم اللفظى الجيد للمعلومات والمعارف فى مجال تخصصه عليه أن يأخذ فى الاعتبار تسلسل المعلومات وتدرجها، فالأحداث والمعلومات وكافة اشكال الظاهرات انما يحكمها التسلسل فى الحدوث وفى النتائج، فسقوط الامطار مثلاً نتيجة لعدة مقدمات تمثل بدورها خطوات مسلسلة (التبخر، التكثيف، سقوط المطر) أن هذا التسلسل فى فهم المادة اللفظية يساعد كثيراً فى عمليتى الفهم والاستيعاب، والأمر لايختلف كثيراً لدى المرشد السياحى فى فهمه للاحداث التاريخية بشكلها التسلسلى، وهذه الطريقة قد تفيده فى تدارك الخطأوفقاً للتسلسل الخاص بالأفكار والمعلومات. إن تسلسل المعلومات فى حد ذاته دون وجود رابطة معينة قد لايؤدى إلى تعلم لفظى جيد، لان الإرتباطات بين المعلومات هى التى تعطى للمعلومات معناها ومغزاها، ومن المعروف فى مجال نظريات التعلم أن هناك ارتباطات بين المثيرات والاستجابات، فالمثير المعين قد يستدعى معه ترابطياً العديد من الاستجابات المرتبطة به، فالمرشد السياحى الذى يحاضر جمع من السائحين عن أهمية الاهرامات تاريخياً، نجده مدفوعاً لطرح العديد من الافكار المرتبطة بهذه المعلومه وهكذا .. اذن فالتعلم اللفظى وفقاً لما سبق

يعتمد على فكرتى التسلسل والارتباطات، من ضمن أشكال التعلم اللفظى أيضاً مدى حداثه أو قدم المعلومات والافكار المعروضة على الفرد، فالمرشد السياحى الذى يقرأ قبل الجوله السياحية عن الشخصيات والاحداث والتوازيخ الخاصة بالأثر السياحى موضوع الارشاد، سيكون اكثر تركيزاً وافضل استدعاءً لتلك المعلومات اذا ما قورن بمرشد آخر لايعطى لنفسه فرصه المراجعه والتحضير، وهذه القضية تم التأكد منها من خلال العديد من الدراسات التجريبية، حيث وجد الباحثون أن المبحوث الذى تعرض للمثيرات اللفظية اثناء التجربه كان أكثر استدعاءً لها من مبحوث آخر تم تزويده بمفردات التجربه قبل اسبوع من التجربه الثانية .. ان هذه النتائج الخاصة بما يطلق عليه حداثة المعلومات والمعارف تتطلب فى المقابل ضرورة مراجعة المرشد السياحى لمعلوماته وأفكاره موضوع التفاعل اللفظى حتى يسهل عليه التعامل معها فيما بعد بكفاءه، ويندرج أيضاً تحت التعلم اللفظى قدره الفرد على « التعرف» .. والمقصود بالتعرف فى هذا السياق مدى نجاح الفرد فى التعرف على مثيرات سبق له أن تعلمها من قبل وسط مجموعة أخرى من المثيرات، فالمرشد السياحى الذى يفشل فى تحديد شخصية ما ذات انجاز ما محدد تاريخياً من وسط مجموعة كبيرة من الشخصيات، حينئذ نقول أن تعلمه اللفظي فيما يتصل «بالتعرف» فى حاجة إلى تنمية وتدعيم .. والتعرف على المثير اللفظى يصبح أكثر صعوبة فى حال وجود قدر كبير من التشابه فى المفردات اللفظية المطروحة أمام الفرد،

والعكس يبدو صحيحاً تماماً.. وهناك عدة عوامل يمكن أن تؤثر فى قدرة المرشد السياحى على التعلم اللفظى:

أ - من المؤكد أن الكلمات والعبارات والجمل التى نتبادلها أثناء الحوار اللفظى او من خلال الكلمات المكتوبه، تحمل أبعاد دلاليه ذات معنى، وكلما كانت الكلمات والألفاظ المتعلمه واضحة المعنى وبعيدة عن الغموض والتشويه كلما كانت أقرب إلى التعلم السريع، فهناك علاقة ارتباطيـــة مرتفعة بين وضوح معنى اللفظ أو الفكره كمثير وبين الاستجابه لها .. والعكس يبدو صحيحاً فالارتبــاط يعد ضعيـفاً اذا كانت المثيرات اللفظية غامضة والاستجابات الخاصـــة بها غامضـــة ايضاً، لان عدم وضـــوح اللفظ قد يفسح الطريق للعديــد من التأويلات والتفسيرات مما يهــدد وحدة المعلومة وتماسكها كوحدة قائمة بذاتها ..

ب - ان المرشد السياحى الذى يستخدم الفاظ معينة فى موقف واحد فقط، سيختلف بالقطع عن مرشد آخر دائم استخدام هذه الالفاظ والكلمات فى مناسبات عديده، وانطلاقاً من مبدأ التكرارية، علينا أن نتوقع كفاءة المرشد الثانى فى التعلم اللفظى وتشير البحوث فى هذا الصدد أن الكلمات التى تكررت عدداً معيناً من المرات، كانت أسهل فى الاستدعاء من الكلمات التى وردت عدداً أقل من المرات..

جـ - سبق أن أوضحنا أن التعلم اللفظى عادة ما يتأثر بنوعية الاشياء

موضوع التعلم من الناحية اللفظية، فكلمات مثل الحديد أو الخشب أو الماء يمكن تعلمها لفظياً بسهولة وذلك لطبيعتها المادية المباشرة والمعروفه على حين ان الكلمات المغرقه فى الدلالات قد تكون أكثر صعوبة من حيث تعلمها اللفظى، على الأقل فى ضوءتعددية المفاهيم الخاصة بها وذلك على عكس محدوديه المفاهيم المرتبطة بالنوع الأول..

د - إن تعلم المرشد السياحى اللفظى للكلمات التى تعكس الاحداث والشخصيات التاريخية يزداد كفاءه فى حال ربط الالفاظ بالصورة الخاصة بها.. ولنضرب مثالاً توضيحياً فى هذا الصدد، لو تخيلنا معاً وجود فردين من المرشدين السياحيين واعطينا الفرد الاول كتيب يعرض بعض الآثار السياحية والظروف والملابسات المحيطه بها .. ثم اعطينا الفرد الثانى نفس الكتيب بنفس المعلومات السابقه ولكن أضفنا إلى الثانى بعض الصور التوضيحية المرتبطة بالمادة المكتوبة، ثم طلبنا من الفردين استدعاء تلك المادة للتعرف على مدى نجاح كل منهما فى التعلم اللفظى، النتيجة المتوقعه فى هذا الصدد نجاح الفرد الثانى فى عملية التعلم اللفظى والاستدعاءمقارنة بالفرد الثانى الذى إعتمد على المادة اللفظية المكتوبه فقط، من هنا ينبغى ضرورة التأكيد على القيمة الكبيرة للاشكال التوضيحية فى عملية التعلم اللفظى سواءفى صورة رسوم بيانية أو صور طبيعية أو صور مرسومه، أو نماذج توضيحية مثل الجداول والمخططات والخرائط، لان من شأن

عامل الصورة أن يسهم فى سرعة التعلم اللفظى انطلاقاً من فكرة الترابطات.

من الأهمية أن يكون لدى المرشد السياحى القدرة على تذكر المواد اللفظية المرتبطة بعملية الارشاد .. وذلك لاستخدامها أثناء التفاعلات اللفظية بينه وبين السائحين، وهناك أكثر من طريقة فى هذا الصدد يتصدرها مايطلق عليه اسلوب الحداثة فى التذكر - كما اسلفنا - ومؤداها أن الفرد عادة مايميل إلى تذكر المعلومات الحديثة اكثر من القديمة نسبياً، الأمر الذى يستدعى من المرشد حتى يتمتع بقدرة على التذكر جيدة، أن يراجع باستمرار معلوماته النوعية قبل النزول إلى أرض الميدان «الجولات الفعلية».. وطريقة التذكر بواسطة أسلوب الحداثة يقوم على فكرة مؤداها أن المدخلات تعاكس وتغاير المخرجات، بمعنى أن المعلومات التى يتم تقديمها للفرد يمكن بسهولة استدعاء آخرها «الأحدث» اكثر من أولها «الاقدم نسبياً» ... فاذا عرضنا على أحد الأفراد قائمة تتضمن عشرة كلمات تم ترتيبها بشكل معين، ثم طلبنا منه حفظها ثم استدعائها مرة أخرى، ففى الغالب أن الفرد سيبدأ فى استدعاءآخر الكلمات فى القائمة أولاً لانها تحمل صفة الحداثه ثم يبدأ فى تذكر بقية مفردات القائمة الأخرى ...
وكذلك من ضمن الطرق المستخدمة فى تنمية الذاكرة اللفظية لدى المرشد السياحى مايطلق عليه خاصية «التجميع» .. فنحن نميل الى

تذكر الموضوعات أو الاشياء اذا لجأنا إلى وضع الاجزاء فى صورة فئات معينه، فالتصنيف الكبير يعد بمثابه المحدد لتذكر الاجزاء التى تكون بدورها الفئة أو التصنيف الكبير، فاذا طلبنا من الفرد مثلاً استدعاء الكلمات التالية « حتشبسوت، محمد، نفرتارى – عمر – رمسيس ، خالد فالفرد حينئذ يمكنه تذكر تلك القائمة بتقسيمها إلى فئتين كبيرتين وهى شخصيات فرعونية قديمة وشخصيات أسلامية قديمة، حينئذ يلجأ الى تذكر القائمة بوضع الشخصيات المعينة داخل الفئة الأولى، والشخصيات المعينة الثانية داخل الفئة الثانية «حتشبسوت / نفرتارى / رمسيس» «محمد، خالد، عمر» .. ان طريقة تجميع المواد اللفظية الفرعية ووضعها فى فئة تصنيفية واحدة قد تسهل على الفرد تذكر تلك الاجزاء، والتصنيف عملية عقلية يضفيها ذهن المصنف على الموجودات فى عالم الواقع .. ولايوجد تصنيف محدد، وانما الذى يحدد التصنيف الحالة الذهنية للفرد المصنف، فقد يضيّف البعض الاسماء السابقة اثناءعملية الاستدعاء والتذكر إلى فئتين وهما «رمح» للاشارة إلى الحروف الأولى من رمسيس ، محمد ، حتشبسوت، وفئة «عنخ» للاشارة إلى الحروف الأولى من عمر، نفرتارى، خالد.. فالفئتان « رمح» « وعنخ» أفسحا الطريق لتذكر الكلمات الثلاثة داخل كل فئة .. ان تلك الطريقة فى التذكر عادة ما نجدها فى عرض المعلومات داخل المقررات الدراسية ، حيث يلجأ

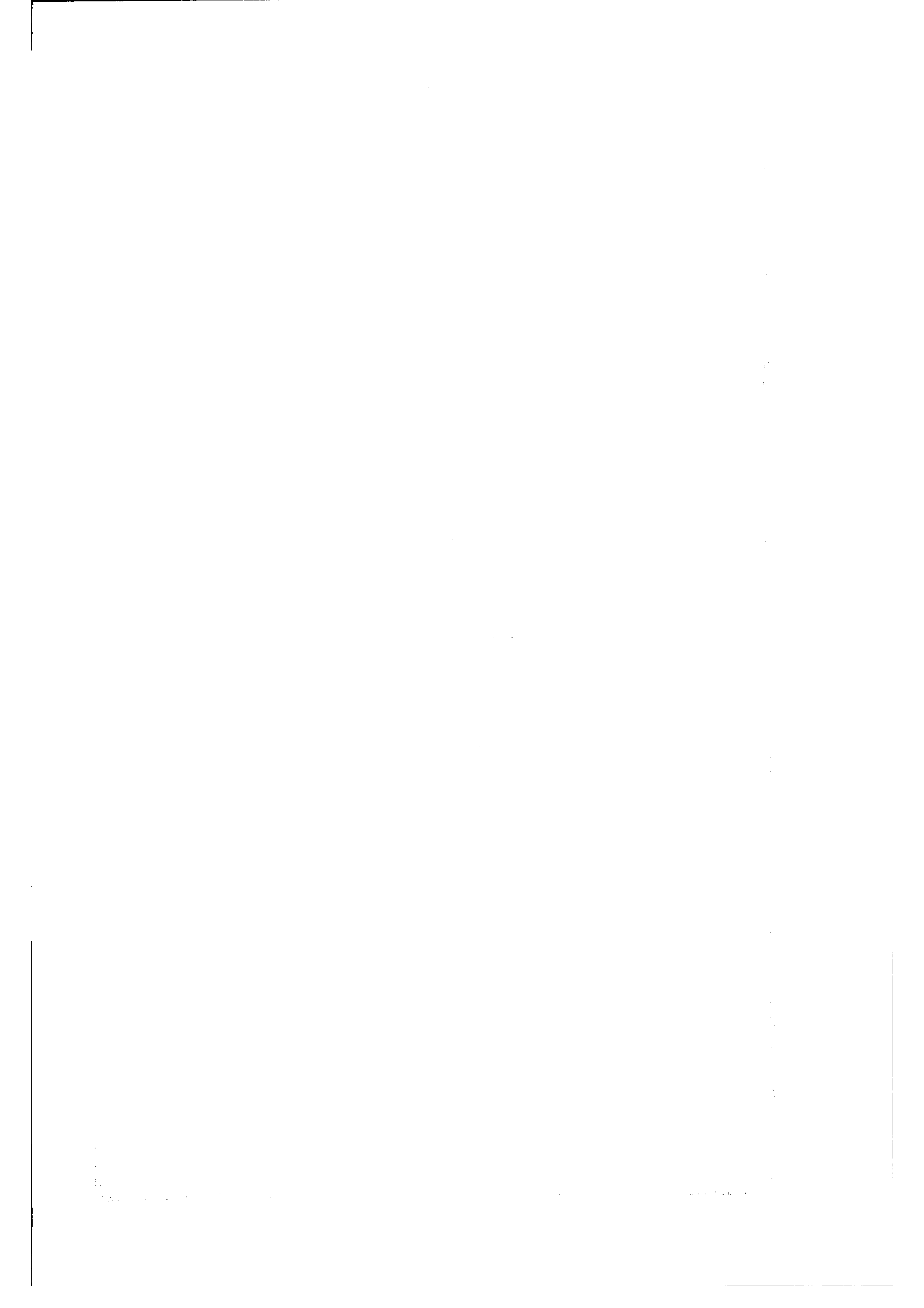
المؤلف إلى وضع الموضوعات ذات الصيغه المتشابهه معاً فى فئة واحدة ، الأمر الذى يسهل تذكرها وفقاً لهذه الفئات .. والفئات التصنيفية عديدة قد تكون وفقاً للون أو الشكل أو الوظيفة أو المذاق أو الرائحه او الاستخدام أو النوعية .. الخ .. فاذا اعطينا قائمة تتضمن ثمانى مفردات هى « كرسى، تفاحه، حديد، ترابيزة، عنب، ذهب، سرير ، جوافه ، الومنيوم، فان الفرد أثناء فترة الحفظ يمكن أن يصنفها إلى ثلاث فئات «اثاث / فاكهه / معادن» ومن ثم يقوم بوضع كل مفرده داخل الفئة التصنيفية لها، الأمر الذى يجعله اكثر استدعاءً لكل كلمه من خلال الفئة الخاصة بها .. ولاينبغى أن نغفل ان طريقه التجمع داخل الفئات قد تتم أيضاً عن طريق الارتباطات التى تربط بين المفردات الجزئية وبعضها البعض فكلمة أسير مثلاً قد يرتبط بها كلمة سجن وتلك الأخيره قد ترتبط بها كلمة حارس .. فاذا ماوضعت المفردات الثلاثة فى قائمة بشكل غير مرتب، فان اعتماد الفرد على الترابطات ذات المعنى بين الكلمات قد يدفعه إلى تذكرها من خلال السياق الارتباطى.. لكل ما سبق فان المرشد السياحى فى اطار قدرته على التعلم اللفظى لابد أن يكون لديه قدرة على التصنيف للرموز والاحداث الفرعية فى اطار أكثر شمولية، وفى نفس الوقت لديه قدرة على إيجاد الارتباطات بين المفردات الجزئية حتى يتمكن بسهولة من تذكر المواد اللفظية مثل الرموز والاحداث والشخصيات والتواريخ .. الخ كذلك لاينبغى أن نهمل أثر التصورات الذهنية للفرد فى تعلمه اللفظى، فنحن عادة ما نميل إلى وضع أو طرح تصوراتنا الذهنية على

المفردات موضوع التعلم، ومن ثم الربط بين تلك التصورات الذهنية والمفردات موضوع التعلم، فالطالب الذى يذاكر برجراف معين فى صفحة معينة من الكتاب ولديه تصور ذهنى واضح لشكل ونوعية الصفحة، يمكنه أثناالتركيز من استدعاء الصفحة بما فيها من جمل وفقرات وعبارات .. فالمرشد السياحى الذى عاين على الطبيعة الآثار السياحية موضوع الارشاد وأماكنها والعلاقة بينها من خلال الملاحظة العيانية، يصبح أكثر قدرة على تذكرها أثناءمحاضراته اللفظية عنها، فالصور الذهنية البصرية ارتبطت بدورها بالمادة اللفظية مما أدى إلى سرعة التذكر والاستدعاء.. ولعل هذا ماحدا بالمتخصصين فى المجال التربوى إلى ضرورة عدم التركيز فقط على المادة اللفظية أثناء عملية التعلم، وانما ضرورة ربطها بالصور البصرية والعملية لها حتى تكتمل عملية الترابط فالطالب الذى ينسى المعادلة الكيمائية اثناء الاختبار، يمكنه تذكرها بسهولة من خلال إستحضار المواد الكيمائية والاجراءات التى سبق القيام بها معملياً من قبل.



الفصل الرابع

الذكـــــــاء



الفصل الرابع

الذكـــــاء

هل من الضرورى تمتع المرشد السياحى بنسبة ذكاء مرتفعة

ما مفهوم الذكاء المطلوب توفره لدى المرشد السياحى

كيف يمكن للمرشد السياحى الارتقاء ببعض قدراته العقلية

كيف يمكن قياس الذكاء لد ى المرشد السياحى

ماهى تصنيفات الذكاء وأنواعه

مادور كل من الوراثة والبيئة فى الذكاء

هل هناك فرق بين مفهومى الذكاء والابتكار.

على الرغم أن مفهوم الذكاء يندرج عادة تحت ما أصطلح على تسميته بالجوانب العقليه للفرد وذلك للتفرقه بينه وبين الجوانب الشخصية للفرد، إلا أن مفهوم الذكاء والشخصية متكاملان ويؤثران فى بعضهما البعض، فالفرد الذى يعانى نقصاً واضحاً فى محدداته العقلية من حيث قدرته على الحكم والتذكر والتركيز والتفكير سيؤثر ذلك حتماً على صورة الذات والتوافق وكل محددات البناء الشخصى له .. من هنا فإن دراسة الذكاء تعكس فى أحد جوانبها دراسة غير مباشرة لمحددات الشخصية ... واذا اتفقنا على أن المهام والاعمال الوظيفية التى يقوم بها الفرد تتباين من حيث نوعيتها والخصائص المميزة لها من حيث القدرات والاستعدادات العقلية والشخصية اللازمة لها ، فان مهمة الارشاد السياحى تتطلب فى المقابل ان

يكون المرشد السياحى على درجة معينة من الذكاءحتى يستطيع مواجهه اعباءواجباته الوظيفية فالمرشد السياحى الذى ليست لديه القدرة على التفكير المجرد، أو عدم القدرة على التكيف مع البيئة والارتباط بها أو يفتقد القدرة على حل المشكلات، أو يعانى نقصاً واضحاً فى قدرته على التعلم لن يستطيع بدورة القيام بفعالية فى اداء مهمته كمرشد ، فمثل هذه القدرات وغيرها الكثير تمثل فى مجموعها العام مفهوم الذكاء كما سنرى ..

فالمرشد السياحى لابد أن تكون لديه القدرة على التعامل مع الواقع بشكل مجرد، فالتفكير العيانى القائم على التعامل مع الاشياء فى صورتها الواقعية بصورة دائمة، قد يؤدى فى النهاية إلى تعطيل الجوانب المجرده من تلك الاشياء خاصة فيما يتعلق بالافكار المرتبطة بالعياينات وورموزها ومفاهيمها والمبادئ القائمة عليها، والعلاقات بينها فالمرشد السياحى أثناء شرحه وتوضيحه للاثار السياحية موضوع الارشاد فى حاجة لإن يتعدى وصف الأثر بشكل عيانى مجسد إلى جمله الرموز والعلاقات والمفاهيم المرتبطة به .. فلا نتوقع مثلاً منه أن يقتصر حديثه عن الهرم بوصفه بناءً حجرياً وتحديد حجمه وارتفاعاته ومساحته وكتلته وعدد المشتركين فى بناءه والوقت الذى استغرقه البناء فقط الخ فكل هذه الحقائق الأقرب إلى العيانية قد لاتفى بالغرض من الارشاد، وذلك ببساطه لان السائح علاوة على هذا المستوى العيانى من الحقائق فى حاجة لان يفهم بعض الرموز الخاصة بالآثر مثل السر فى بناءالاهرام بشكل مثلث مثلاً، والعلاقة بين هذا البناء

الضخم وفكرة الخلود والبعث لدى الفراعنه، هذا فضلاً عن المعانى والعلاقات التى تربط الاحداث بعضها البعض .. ان كل تلك المتطلبات تعكس فى النهاية ضرورة أن يكون المرشد السياحى لديه القدرتين معاً : القدرة على التفكير العيانى والمجرد على السواء.. أما القدرة الأولى فيمكن تنميتها عن طريق تدريب الفرد على الملاحظة القوية وتمرينه على أساليب الرصد والتسجيل، اما القدرة الثانية « التفكير المجرد» فهى تتطلب سعة القراءة والاطلاع والاحاطة بالرموز والعلاقات عن طريق قدرات أخرى مثل الاستنتاج والاستدلال والاستقراء، وكلها مفاهيم غايه فى الارتقائية فى عمليات التفكير فالمرشد السياحى الذى يعتقد ان مهمته مجرد وصف للآثر فقط بشكل عيانى انما يغفل أن ذلك المستوى يمكن تحقيقه بكفاءه منقطعة النظير عن طريق الصور التلفزيونية، أو الصور التوضيحية من خلال الكتيبات الشارحه .. وبالتالى لاحاجة له حينئذ نظراً للتقدم المذهل فى علم التصوير والتجسيد للأشياء.. فالمرشد السياحى عليه أن يعى ان دورة ليس بناقل للمعلومات فقط، وانما عاقل ومفكر لما ينقله من معلومات وصور ومعارف.. من هنا تأتى حاجته الماسه للتفكير التجريدى بوصفه أحد دعائم الذكاء .. فضلاً عن ذلك فان أحد المفاهيم التى تميز الذكاء هو قدرة الفرد على التعلم من خبراته السابقة فى اطار المحددات الجديدة التى تواجهه اثناءممارسة واجبات أدوارة سواء فى العمل أو فى كافة مجالات الحياة الآخرى، فالمرشد السياحى أثناء ممارسته لواجباته الوظيفية يتعرض

للعديد من المواقف والتى تمثل بالنسبة له مجموعة متراكمة من الخبرات، والتى تعد بدورها قاعدة للتعلم فيما بعد خاصة فى ظل ظروف مشابهه للاحداث السابقة .. من هنا فالمرشد السياحى الذى يقضى فترة زمنية طويلة فى مجال الارشاد سيختلف بالقطع عن آخر لم يقض بعد إلا فترة قصيرة، فعامل الاستفادة من الخبرات هنا قد ينمى ذكاء الفرد ليس على مستوى التفكير العيانى فقط وانما على مستوى التفكير التجريدى أيضاً.. وعلاوة على ماسبق فان ذكاءالفرد يقاس فى أحد أبعاده من خلال قدرة الفرد على التصرف بكفاءه فى حل مايواجهه من مشكلات وصعوبات سواءاثناءالمهام الوظيفية أو من خلال كافة أشكال المواقف الحياتيه الأخرى، والمرشد السياحى كثيراً مايواجه العديد من المشكلات أثناء عمله منها ما يتصل بكيفية ادارة الحوار مع السائحين ومنها مايتصل بالجوانب السلوكية والانفعالية لهم، ومنها مايرتبط بالظروف الموقفية اثناء ممارسة دوره كمرشد .. والأمر فى جميع الحالات فى حاجة لان يكون المرشد السياحى مؤهلاً على كيفية حل المشكلات غير المألوفه والجديدة قياساً على خبراته السابقة وقدرته على التصور المستقبلى والآنى على السواء.. فلا ينبغى ان يقف دور المرشد السياحى على ترديد المستويات المتعلمة فقط، ولكن عليه الافادة من ذلك فى التعامل مع المواقف الجديدة والطارئه انطلاقاً من فكرة «إنتقال أثر التعلم» والقدرة على حل المشكلات يمكن تنميتها لدى الفرد عن طريق البرامج التدريبية القائمة على التحديد الدقيق للمشكلة موضوع

التدريب مع تحديد العناصر الفرعية المكونه لها « الابعاد الفرعيه» والتحديد الدقيق للمفاهيم الخاصة بكل بعد ثم فرض الفروض الخاصة بكل جزئية، ثم البحث عن الأساليب والأدوات التى يمكن من خلالها إختبار كل فرض على حدة أو اختبار جملة الفروض فى علاقتها مع بعضها البعض ومن ثم الوصول الى بعض المؤشرات والنتائج التى تؤكد بدورها أو تنفى صحة الفروض التى سبق طرحها من قبل.. ولابد من الاشارة فى هذا الصدد أن قدرة المرشد السياحى على التعلم لاتنفصل عن قدرته على التفكير المجرد تلك الأخيره التى قد ترتبط بدورها مع قدرته على التكيف والارتباط بالبيئة، تلك الأخيرة أيضاً التى قد تؤثر على قدرته على حل مايواجهه من مشكلات فكل هذه الابعاد تعمل معاً من خلال منظومة متكاملة غير منفصلة .. لان خلاصتها النهائية قد تتحدد قياسياً فى درجة واحدة كلية وهى «نسبة الذكاء» .. الإ اذا كانت الاهداف البحثية الممعنة فى الدقة تسعى إلى تحديد الوزن النسبى لكل عنصر من هذه العناصر على حده .. وقد إختلف الباحثون فى تفسير مفهوم الذكاء، فالبعض يميل إلى اعتبار الذكاعقدرة عقلية عامة تتبدى فى كل مظاهر سلوك الفرد (G.F) على حين يرى البعض الآخر أن هناك بعض الاختلافات فى الانشطة التى يمارسها الفرد، حيث يستطيع الفرد التصرف ازاء موقف بكفاءه على حين قد يفشل فى بعض المواقف الأخرى واطلق الباحثون على ذلك العامل الخاص (S.F) .. على حين أن هناك فريق آخر يرى أن مصطلح الذكاء شديد الغموض ومن ثم ينبغى التعامل مع القدرات الأولية فى صورتها النوعية مثل القدرة المكانية

للفرد والقدرة العددية والقدرة الادراكية .. الخ على أعتبار أن التحديد الدقيق لكل قدرة على حدة سينعكس أجرائياً على شتى مواقف الحياه .. فالفرد الذى ترتفع لديه القدرة المكانية مثلاً سنتوقع نجاحه فى مهنة الهندسة أو الطيران ... على حين أن إرتفاع الدرجة على القدرة العددية يؤهل الفرد للنجاح فى مهن مثل المحاسبة وتدريس الرياضيات .. الخ.

وبغض النظر عن الأختلاف السابقة في تعريف الذكاء لا انهما يكمل بعضهما البعض، فالقدرة العامة تتضمن بدورها قدرات أوليه ومجموع القدرات الأولية مجتمعه تشكل فى النهاية القدرة العقلية العامة والمرشد السياحى لابد أن تتوفر فيه بعض القدرات الأولية مثل القدرة المكانية والتى تشير إلى ضرورة إدراكه للعلاقات المكانية للآثار وبعضها البعض، وقدرته كذلك على تصور الآثار فى أماكنها من حيث الاتجاه والموقع والشكل والحركة .. ففى كثير من الآحيان نجد بعض الافراد ليست لديهم القدرة على تحديد المكان، بل ويجدون صعوبة فى تحديد المواقع والعلاقات بينها، الأمر الذى يعيق بدوره قدرتهم على التكيف مع الواقع، خاصة اذا كانت متطلبات واجباتهم الوظيفية تتطلب وجود تلك القدرة بشكل مرتفع مثل المهندسين .. فالمهندس الذى لايستطيع تخيل الأماكن والارتفاعات والعلاقات قبل البدء فى التنفيذ الفعلى للبنايات، سيجد قصوراً واضحاً فى النتائج النهائية للمبنى بعد الانتهاء منه .. كذلك من ضمن القدرات الأولية المطلوب توفرها بشكل مرتفع لدى المرشد السياحى القدرة اللفظية والطلاقة اللفظية

أيضاً، والمقصود بالأولى قدرة المرشد السياحى على فهم واستيعاب المعانى المرتبطة بالالفاظ موضوع الارشاد .. فاللفظ الواحد قد تتعدد المعانى المرتبطة به وفقاً للسياق المطروح .. الأمر الذى يتطلب ضرورة إختيار اللفظ ذو المعنى المحدد بهذا السياق أو ذاك .. اما المقصود بالثانية فهى قدرة المرشد السياحى على استخدام اللفظ الاستخدام الأمثل «توظيفه» .. فالقدرتان «المعنى» و«الاستخدام» لاغنى للمرشد السياحى عنهما أثناء قيامه بعملية الارشاد والتوضيح والشرح لمجموعة السائحين ، والاقتصار على أحداها دون الأخرى قد يؤثر بالسلب على الناتج النهائى وهو التواصل اللفظى verbal - Communication فالمرشد الذى يعى ويستوعب معانى الكلمات دون استخدامها لن يصل الى الكفاءة المطلوبة فى عملية الاتصال، والمرشد السياحى الذى يستخدم الالفاظ دون وعى واستيعاب لمعناها سيفقد بدوره جوهر عملية الاتصال ومن ضمن القدرات الأولية العقلية أيضاً والتى لابد من الأطمئنان على وجودها بشكل مرتفع لدى المرشد السياحى القدرة على التذكر، وهى تعنى ببساطة قدرة المرشد على استدعاء الأفكار والمعلومات والرموز والتواريخ التى سبق له أن تعلمها - إرجع الى الفصل الخاص بالتعلم اللفظى - كذلك القدرة على الإدراك، فالمرشد السياحى شأنه شأن كافة الافراد يتعاملون مع الواقع عن طريق الادراك .. فنحن ندرك الواقع بمحدداته بشكل انتقائى وليس بشكل مطلق ، فالمرشد السياحى المنهمك فى توضيح الملابسات التاريخية حول اثر سياحى

ما من الآثار نجد أن أدراكه نحو المثيرات الأخرى المحيطة به أقل من حيث الأهمية، وهذه المثيرات الأخرى قد تصبح بدورها فى بؤرة الادراك اذا تحول سياق الحديث من الأثر السياحى اليها .. فاذا أخذنا فى الاعتبار تعددية المواقف والظروف ، فلابد أن يقابلها على الجانب الآخر تعددية الادراكات بل وتعدديه نوعيتها أيضاً .. وادراك الواقع عادة مايقوم على ايجاد الصلة بين المتشابهه والمختلف وذلك لتسهيل عملية الادراك، فالمطر والحرارة والضغط والرطوبه «مناخ» والحديد والالومنيوم والذهب «معادن» مع كل مايرتبط بهذين التصنيفين من صفات ذهنية .. فالمرشد السياحى من هذا المنطلق عليه ادراك المحددات الخارجية من هذا المنظور التشابهى والأختلافى .. ومن ضمن القدرات العقلية الأولية التى ينبغى على المرشد السياحى تنميتها بشكل مستمر قدرته على الاستدلال الاستقرائى وهى تعنى ببساطه قدرته على الخروج بالقواعد والمبادئ العامة التى تحكم الجزئيات والعناصر الفرعية، فكثرة الآثار الفرعونية مثلاً على الرغم من إختلافها من حيث الشكل والوظيفية إلا أنها تمثل فى النهاية طفره فى عالم النحت والتشييد والبناء، وتقدم فى علم الهندسة والرياضيات، ويميل بعض الباحثين امثال «كاتل» إلى النظر للذكاء من منظور التحرر والتقيد ، فهناك الذكاء المتحرر نسبياً من أثر العوامل الثقافية مثل لجؤ الفرد إلى إيجاد اوجه الشبه بين المثيرات وترتيبها وتسلسلها، على حين ان هناك الذكاء المحدد وهو الذى يعتمد على تمثل المحددات المتعلمه كما هى ... فالفرد الذى تعلم أن خوفو

صاحب الهرم الاكبر، سوف يأخذ درجة صحيحة اذا ما وضع هذا السؤال في أحد اختبارات الذكاء، لكن لو سؤل نفس المبحوث عن كيفية ترتيب أو اعادة هيكلة مجموعة من العبارات في اطار معين، هنا نصبح بازاء الذكاء المرن .. والمرشد السياحي الذي نحن بصدد الحديث عنه لاغنى له عن النوعين معاً من الذكاء وفقاً لتقسيم كاتل، فهو في حاجة للذكاء المحدود من حيث وفرة المعلومات والحقائق التي تم استيقاءها من خلال المنظور التعليمي والتربوي، وفي نفس الوقت فهو في جاجة الى الذكاء المرن القائم على ادراك العلاقات بين الموضوعات، بحيث لايكون حرفياً فقط وانما لابد أن يكون اضافياً أيضاً.. سواء تمثلت هذه الاضافة في شكل استقراء او استنباط أو أستدلال » او قدرة على الحكم .. الخ ..

إذا كنا قد إتفقنا .. من حيث المبدأ.. على ضرورة تميز المرشد السياحي بقدر من الذكاء يتساوى على الأقل مع فئات المتوسطين أو يزيد قليلاً، على الأقل بحكم القدرات الأوليه التي عرضناها في اطار مفهوم الذكاء بصفة عامه، فإن الضرورة تستدعي في المقابل التعرف على كيفية قياس ذكاء الفرد، هل يمكن قياس ذكاء المرشد السياحي من خلال المقابلات المفتوحه معه أو من خلال اخضاعه للملاحظة وتسجيل سلوكياته أو من خلال المقابلات المفتوحه معه أو من خلال تحليل مضمون تفعيلاته اللفظية أو الادائية؟ ولو فعلنا ذلك هل تتسم نتائج القياسات حينئذ بالدقة والموضوعية أم تخرج بنا إلى التحيزات الشخصية والعوامل الذاتيه في

عملية التقدير ؟ الإجابة على هذه التساؤلات السابقة تدفعنا لتوضيح مصطلح الاختبار العقلى بعامة واختبارات الذكاء بصفه خاصة :

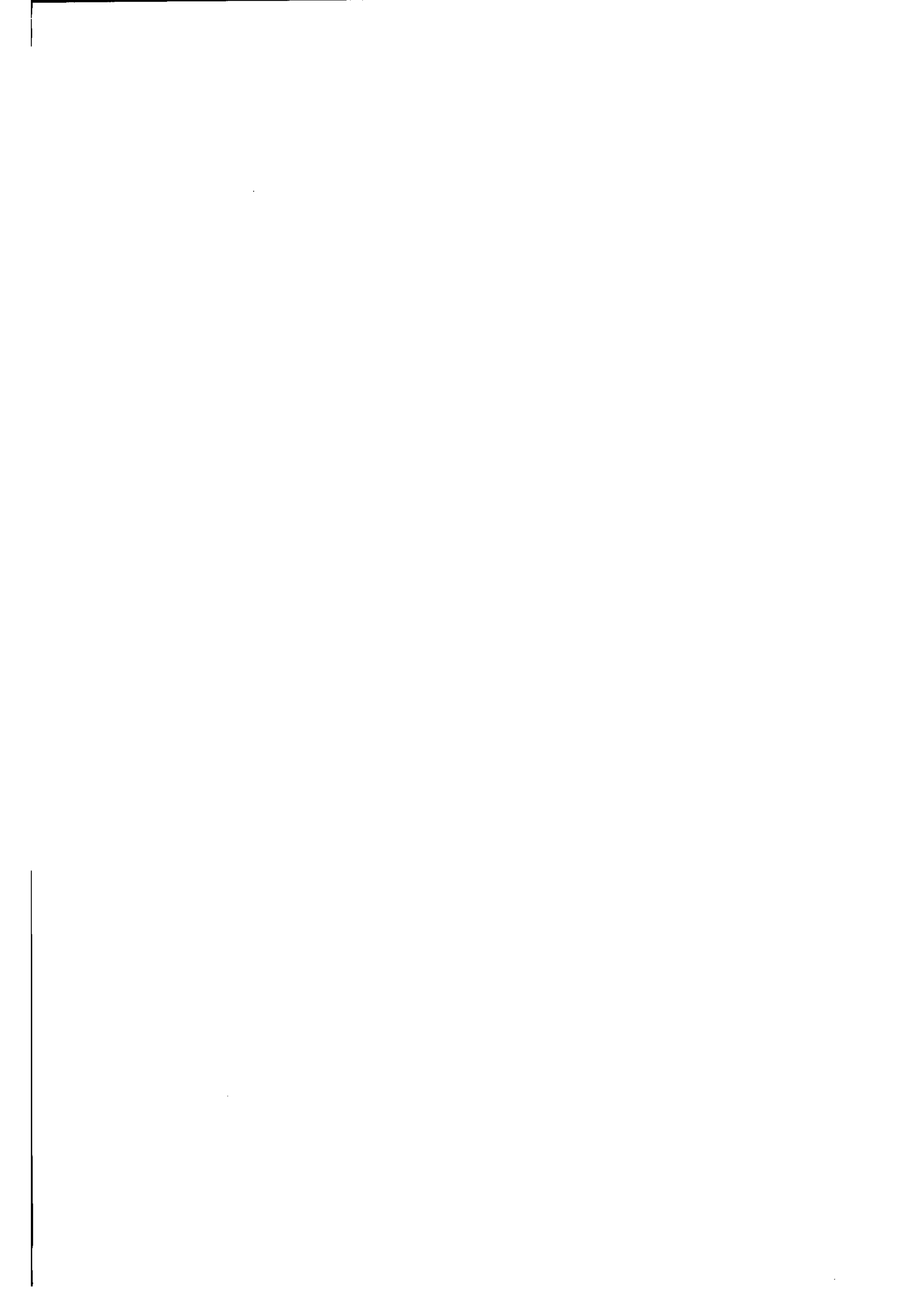
أ - اذا كنا قد إختلفنا وتعددنا فى تعريفات الذكاء (الذكاء المرن / الذكاء المحدد) (الذكاء الكامن / الذكاء الوظيفى) (القدرة العقلية العامة - القدرة العقلية الخاصة) ، فكل شكل من أشكال هذه التصنيفات له أدواته فى القياس والتى قد تختلف من اداة إلى أخرى.. فالاختبار المصمم لقياس القدرة العقلية العامة غير الاختبار المصمم لقياس أحد القدرات الأولية المعنه فى الخصوصية مثل القدرة العددية أو المكانية أو الحسابية أو المكانيكية أو الاستدلالية .. الخ .

ب - نظراً لان الذكاء مصطلح شديد التجريد، فقياسه لابد أن يقوم على مجموعة من الأداءات القابلة للقياس .. فاذا أخذنا فى الاعتبار أن شكل الاداءعلى الخاصية الواحدة تختلف باختلاف الاعمار والمستويات التعليمية والثقافية ومراحل النمو، لتوقعنا فى النهاية إختلاف شكل الاختبارات التى تقيس الذكاء، فاختبارات ذكاءأطفال ما قبل المدرسة تختلف عن إختبارات ذكاء أطفال مابعد المدرسة، وتلك الأخيرة تختلف أيضاً عن ذكاء الراشدين والمراهقين .

جـ - إن تقدير درجة الذكاء يتوقف على شكل وطبيعة العبارات والبنود والاسئلة التى يتضمنها الاختبار ، فبعض الاختبارات تعتمد على الكل

أو لاشئ ، فاذا أجاب الفرد الاجابه الصحيحة أخذ درجة ، والاجابه الخاطئة حسم درجة، وهناك اختيارات للذكاءتعتمد على فكرة الإثابة، فالذى يجيب إجابة معينة يأخذ درجة معينة، وإذا أضاف إلى إجابته زيادة ايجابية أخذ بدوره درجات اضافية، وهناك بعض اختبارات الذكاء تعتمد على التطبيق الفردى وأخرى على التطبيق الجمعى، كذلك توجد اختيارات للذكاءلفظية واختبارات أخرى عملية وثالثة لفظية وعملية معاً، كذلك توجد إختيارات للذكاء تقيس الجوانب العقلية فقط على حين أن هناك إختبارات آخرى تقيس الذكاءالمشحون بالحالات الانفعالية.

وسوف يقوم مؤلف الكتاب بعرض مجموعة من إختبارات الذكاء على طلاب قسم الارشاد السياحى بغرض التوضيح وفقاً للابعاد السابقة فى البند (أ) (ب) (جـ).



الفصل الخامس

الدافعيـــة



الفصل الخامس

الدافعيـــة

ان نجاح الفرد فى انجاز اداءاته بصفه عامة والمهنية بصفة خاصة، انما يتوقف فى أحد المستويات على مقدار مالديه من دوافع للانجاز، وقد أهتم أهل التخصص فى مجال علم النفس بموضوع الدوافع من حيث تعريفها وانواعها ومستوياتها ووظائفها وكيفية الارتقاء بها ، فالدوافع تعد أحد العوامل التى تؤثر على نشاط الفرد بالسلب أو بالايجاب .. فالفرد الذى يمتلك الاستعدادات المناسبة لاداء عمل ما .. ولايتوفر لديه قدر مناسب من الدافعية ، علينا أن نتوقع فشله فى اداءهذا العمل، وذلك ببساطة لأن الدافع بمثابة القوة التى تدفعه للقيام بنشاط ما سواء كان ذهنياً أو عقلياً أو سلوكياً.. والدافع قد يبدأ مع التفكير فى النشاط وقد يتوقف فى المراحل الوسيطة لانجاز النشاط، وقد يبدأ مع النشاط ويستمر فى المراحل الوسيطة حتى مرحلة الانجاز النهائى للنشاط.. وذلك الشكل الأخير يعد أفضل اشكال استثمار الدافعية .. والتى يبدأ فيها الفرد بالشعور بالدافعية الشديدة فى مرحلة إختيار النشاط المعنى ثم تستمر الدافعية بعد ذلك فى كل مراحل تنفيذ النشاط حتى نهايته .. ولايمكن أن يقدم الفرد على نشاط ما الا اذاشعر من خلال دافعيته أنه يرغب فى تحقيق هدفاً ما .. فالدافع دون هدف لاقيمة له ، وذلك لان الأهداف هى التى تخلق الدوافع وتحدد نوعيتها ووظيفتها أيضاً ... فالمرشد السياحى الذى يفتقد الدافعية لاجراء

الحوار مع مجموعة السائحين، سيشعر بالتوتر فى حال اقدامه ، مجبراً »
على أداء مثل هذه المهام .. فهو حينئذ يمارس أدواره دون انفعال بها ودون
ميل حقيقى لانجازها ومن ثم يخرج النشاط فى النهاية مفتقداً للحيوية
والتفاعلية المطلوبة، فالدوافع تشبع رغبة ما أو حاجة ما لدى الفرد ، فاذا
أخذنا فى الاعتبار ان حاجات ورغبات الافراد وكذلك أهدافهم قد تتباين من
فرد لآخر ومن جماعة لآخرى بل داخل الفرد الواحد باختلاف الظروف
الموقفية التى يتواجد بها ، فلنا أن نتوقع فى المقابل تعدديه الدوافع، وكذلك
تعددية المستويات الخاصة بهذه الدوافع «شدتها» فالدافع هو المحرك لسلوك
الفرد نحو تحقيق أهداف بعينها، ان الدافع فضلاً عن تحريكه للاهداف الا
انه يبقى على تلك الأهداف اكبر فترة ممكنه، والدافع فى مجال علم النفس
يمكن التعرف على ملامحه وشدته من خلال المظاهر السلوكية المرتبطة به،
ويمكن التعرف عليه من خلال سلوك الفرد ومن خلال جمله الظروف والمواقف
البيئية التى يتواجد فيها الفرد.. ونظراً لأن الكائن الحى بحكم طبيعته
النوعية ينقسم إلى جوانب بيولوجية تتصل بمستويات الاشباعات البدنية
مثل الجوع والفطش والنوم والراحة والجنس، وجوانب نفسية تتصل بالدافع
للتفوق والانتماء وتحقيق الذات، فان الدوافع تساير بدورها مثل هذا التقسيم
« دوافع بيولوجية» «دوافع إجتماعية» وتقسيم الدوافع وفقاً للجوانب
البيولوجية والاجتماعية لايعنى أنهما مستويان منفصلان وانما هما جانبان
متكاملان، لان إشباع أحدهما وإهمال الآخر قد يؤدى إلى حدوث

الاضطراب فى سلوك الفرد، فالانسان فى حاجة لان يأكل ويشرب ويشبع رغباته البيولوجية ثم يبدأ البحث فى كيفية اشباع الدوافع الأخرى الارتقائية.

وهناك العديد من النظريات التى تصدت لتفسير الدافعية ، فالنظرية المعرفية مثلاً ترى ان الانسان كائن يتميز بالعقل والوعى والارادة الحرة فى عملية التحديد والاختيار، ومن ثم فالدوافع لدى الفرد تنبع من ذاتيته الداخلية وفقاً للاهداف التى يرغب فى تحقيقها، فالمثير الذى قد يتعرض له الفرد وفقاً لهذه النظرية ليس بالضرورة أن يكون بمثابة الدافع الذى يدفعه للاستجابه والمحافظة عليها .. فكم من مثير يتعرض له الفرد ولايقابل باستجابه مماثله ، لان العمليات المعرفية تلعب دوراً كبيراً فى بلورة الدافع وفقاً للمعالجات الادراكية والمدركات الحسية الموجودة لدى الفرد.

أما النظرية الارتباطية فهى تفسر الدوافع من منطلق العلاقة التى تربط بين الحاجات والحوافز والسلوك .. فالفرد الذى يرغب فى اشباع حاجته للتفوق والنجاح، سيتولد بداخله حافزاً بخصوص كيفية اشباع هذه الحاجة ، وهذا الحافز سيحدد بدوره ملامح السلوك الكفيله بالتحقيق الفعلى والاجرائى لهذا الاشباع، فالحاجة وفقاً لهذه النظرية يعد بمثابة العامل المؤثر على الجانبين الآخرين، بمعنى أن ارتفاع أو إنخفاض قيمة الحاجة سيؤثر على مستوى الحافز والسلوك ، وعلاوة على النظريتين السابقتين المعرفية والارتباطية، نرى بعض النظريات التى تؤكد على البناءالهرمى

للدوافع بحيث لايمكن اشباع الحاجات الخاصة بقمة الهرم مالم يتم تحقيق الاشباعات السابقة حتى نصل إلى القاعدة الهرمية، وهذه النظرية يطلق عليها «النظرية الانسانية للدوافع» وهى تشير إلى أن قاعدة الهرم تتضمن الحاجات الفسيولوجية والتى قد لايختلف الافراد كثيراً بشأنها، ثم تليها مجموعة من الحاجات مثل الحاجة إلى الأمن، فالفرد دائماً مايتولد لديه الدافع للحفاظ على نفسه من الاخطار والاضطرابات وتحقيق اعلى معدلات ممكنه من الامن والسلامة والطمأنينه، فالفرد الذى ينتابه القلق مثلاً نجده يقوم من خلال اشباع حاجته للامن بعدة محاولات لخفض التوتر ومن ثم العودة إلى حاله الإتزان «حالة الامن» . وبعد أن يشبع الفرد حاجته للامن يأتى المستوى التالى وهو إشباع حاجته للحب والانتماء، فالفرد الذى لاتربطه بالآخرين علاقات التواد والتراحم والحب والمحبة والاحساس بالانتماء لهم، انما يعانى من اضطراب نفسى أو انفعالى ما .. فلابد من أشباع هذه الحاجة خاصة أن الانسان لايشعر بذاته إلا من خلال آخرين يشعرونه بالتقبل والاحتواء والدفء لهذا فان مريض الاكتئاب أو الانطواءالذى يتخذ من العزلة أسلوباً له فى الحياة ويهاب الآخرين ولايتفاعل معهم يفتقد بدوره للاشباع الكافى للحاجة للحب والانتماء، فالانسان كائن إجتماعى بطبعه، ميال إلى الآخرين، وهذا الميل يلعب دوراً كبيراً فى بلورة الشعور بالذات ودفعها إلى التطور والارتقاء، والنضج، ودون هذا المستوى من دوافع الحب فان الفرد يشعر بالانعزالية والاغتراب ومن ثم الوقوع فى

دائرة الاضطراب، فمشاعر الحب والدفء هامه للتوافق الجيد، فالتعاملات القائمة على النبذ والاهمال والحرمان تجاه الفرد قد تؤدى بدورها إلى انعدام مشاعر الحب سواءللذات أو للآخرين على السواء، ويمكن ان نلحظ ذلك بسهولة لدى الافراد المنبوذين والمعزولين إجتماعياً والذين يفتقدون مشاعر الحب والمسانده والتدعيم، حيث نجدهم غير قادرين على التواصل والاتصال الجيد مع الآخرين .. فالفرد يرى الآخر من خلال ذاته «الادراك الانتقائى» . فاذا كانت ذاته تفتقد الحب لنفسها، فالحب تجاه الآخرين سيكون حينئذ أمر بالغ الصعوبة والتعقيد، والعكس يبدو صحيحاً. ان اشباع الفرد لحاجته للحب قد يفسح الطريق فى خطوات تاليه إلى سعيه لاشباع حاجته للتقدير والتميز، فاذا كان الفرد يشارك الآخرين فى العديد من الأفعال والسلوكيات ، فانه فى النهاية أيضاً يعد وحدة متميزة ومتفرده يختلف عنهم فى كثير من الخصائص، والوقوف امام رغبة الفرد فى اشباع حاجته لتحقيق ذاته قد تدفعه للوقوع فى دائرة الاهمال والنبذ والانعزالية ومشاعر التهميش والشعور بالعجز وكل تلك الخصائص قد تعيق قدرته على التوافق سواء كان توافقاً نفسياً أم اجتماعياً أم توافقاً عاماً، وتحقيق الذات يتطلب من الفرد أن يأخذ بعين الاعتبار أمرين متكاملين أولهما مدى الوعى باهدافه واستعداداته وقدراته وما يمتلك من خصائص، ثم الوعى بطبيعة الظروف والاوضاع الخارجية التى سيتم من خلالها تفعيل وتحقيق الذات، فكلما كانت خصائص الفرد وكذلك طبيعة الظروف المحيطه بـه عوامل

جذب وتسهيل، كلما كان اشباع حاجته لتحقيق الذات اكثر ايجابية ومن ثم تمتعه بمعدلات مرتفعه من الصحة النفسية، فتحقيق الفرد لذاته بشكل سوى يتوقف الى حد كبير على مدى نضجه واستبصاره بابعاد ذاته المعنيه بعملية التحقيق، وعلاوة على الحاجة للامن والحب وتحقيق الذات توجد أيضاً الحاجة إلى المعرفه والفهم .. فالانسان فى سعى دائم لفهم كافة معطيات الاشياءالمحيطه به بغرض استكشافها وادراك العلاقات بينها، بغيه التعامل معها بسهولة ويسر كذا فالحاجة الى إشباع الدافع للمعرفة أحد الحاجات الاساسية للانسان، وكلما زاد اشباع الفرد لهذه الحاجة المعرفية كلما زاد فى المقابل دافعيته للانجاز الفعلى المرتبط بدوره بهذا المستوى المعرفى أو ذاك ... مما يحقق فى النهاية التوافق باشكاله المتعددة، أما عن الحاجة إلى الجمال فهى تعتلى قمة التدرج الدافعى لدى ماسلو، وهى تشير إلى أن بعض الافراد يميلون إلى ادراك العالم الخارجى نظرة قوامها النظام والترتيب والتنسيق مع تجنب الاوضاع التى يغلب عليها جانب القبح والفوضى وعدم النظام، وهذا الدافع يصبح شديد الأهمية للمرشد السياحى لان مهام وظيفته تتطلب ضرورة توفر هذا المستوى من الدافع سواءفى مظهره أو اقواله أو أفعاله .. فمن خلال المظهر العام الذى يغلب عليه جانب الاناقه والترتيب - دون مبالغة - يتم ارساء الملامح الأولى للانطباع الأولى أثناء البدء فى عملية التفاعل...

ولاينبغي النظر إلى الدوافع بمعزل عن طبيعة أفكار ومعتقدات الأفراد،

وذلك ببساطه لان الانسان لاتحركه فقط مجرد ظهور المثيرات فى عالم الواقع .. فالمثير الذى يدفع فرد ما للاستجابه قد لايدفع فرد آخر .. وذلك لاختلاف البنية الفكريه لكلاهما .. فالافكار يمكن أن تثير الدافعية بشكل ملحوظ ومن ثم استثارة السلوك، ولعل الدليل على ذلك أن الفرد إذا ما وقع فى التنافر المعرفى «التضارب فى الافكار» فأن سلوكه يستثار حينئذ ومن ثم السعى نحو فض ذلك التضارب بالحصول على أدلة تؤكد مصداقية أياً من الأفكار المتصارعة..



الفصل السادس
الانفعـــــالات

ما المقصود بالإنفعال؟

هل هناك علاقة بين الانفعال ومستوى الخبرة والممارسة لدى الفرد؟

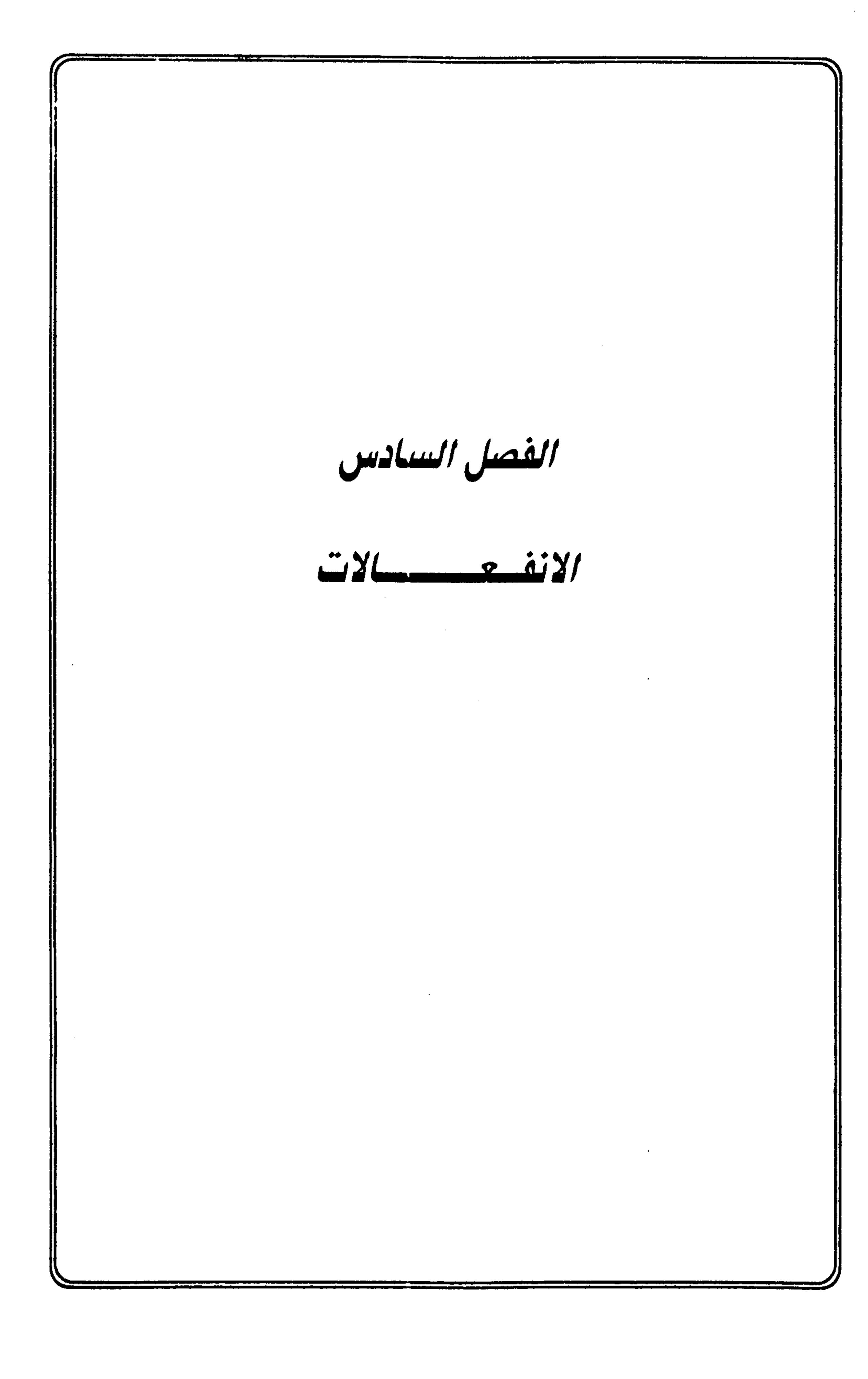
ماهى مكونات الانفعال؟ وكيفيه يمكن قياسها؟

ماهى طبيعة العلاقة بين الانفعالات والمحكات والمعايير الثقافية للفرد

هل التعبيرات الانفعالية تؤدى إلى تسهيل عملية الاتصال؟

من المؤكد أن تفاعل المرشد السياحى مع السائحين لايقف فقط عند حد الجوانب التقريرية للمعلومات والمعارف، فهو ليس ناقل لها فقط بقدر ماهو منفعل بها أيضاً، والانفعال أحد دعائم عملية الاتصال والتفاعل بينه وبين الآخرين، فتعبيرات مثل الاشتمئزاز أو الامتعاض أو الغضب على الوجه كفيله بفض العلاقة التفاعلية دون تدخل المحددات اللفظية والمحددات المعرفية، من هنا ينبغى على المرشد السياحى أن يكون ملماً بموضوع الانفعالات ومظاهرها وتكويناتها وكيفية قيامها .. لان من شأن تلك المعرفة أن تجعله قادراً على ضبطها والتحكم فيها فيمابعد، والانفعالات مثل الدوافع حالات داخلية لايمكن التعرف عليها إلا من خلال المظاهر المرتبطة بها .. والانفعال فى عمومه يتكون من جوانب معرفية تخص الشئ موضوع الانفعال، وفى نفس الوقت مجموعة من الاحساسات والمشاعر، ثم اخيراً

الجانب السلوكى الذى يعطى للمظهر الانفعالى نوعه وطبيعته وشدته .. علاوة على المكونات الثلاثة السابقة يوجد أيضاً البعد الخاص بالتغيرات الفسيولوجية المصاحبة للانفعال من قبيل زيادة ضربات القلب، وسرعة التنفس، وزيادة نسبة الادرنيالين فى الدم، اتساع حدقة العين، توتر العضلات .. الخ .. وهذه المكونات الأربعة تعمل مع بعضها البعض فى تناسق وانسجام ، وان كان هناك اختلافاً فى الترتيب الخاص بها .. فالبعض يرى أن المعرفة تسبق احساسات، تلك الأخيرة التى تسبق السلوكيات، على حين يرى البعض الآخر ان الاحساس يأتى أولاً ثم تأتى العوامل المعرفية ثم السلوكية على حين ان فريق ثالث يرى أن السلوك يحدث أولاً ثم يعقبه الاحساس ثم المعرفة .. الخ . وبغض النظر عن الترتيب النسبى لتلك المكونات الإ انها تشترك جميعاً فى تفاعل شامل ليخرج لنا الانفعال المعنى بالدراسة على هذه الصورة او تلك .. فالانفعالات لاتبدأ مع مرحلة الرشد والوعى كما يعتقد الكثيرون فقط وانما الانفعالات تبدأ منذ لحظه الميلاد، فانفعالات الرضيع عادة ما ترتبط بمدى اشباع دوافعه .. فالطفل الذى يشعر بالألم والتوتر سرعان ما يبكى ، على حين ان الرضيع الذى أشبعت دوافعه سرعان ما يبتسم كعلامه من علامات الرضا والراحه .. ان هذا المثال يشير بوضوح إلى أن الانفعالات لاترتبط دوماً ودائماً بالمستوى اللفظى فقط، وانما يمكن الحكم عليها من خلال المظاهر الخارجية ايضاً. فالبكاء والضحك لدى الطفل انما يشيران إلى دافعى الحب والالم، دون ان يصاحبهما تعبيرات لفظية، وعلى هذا المنوال يمكن رصد الكثير من



الفصل السادس

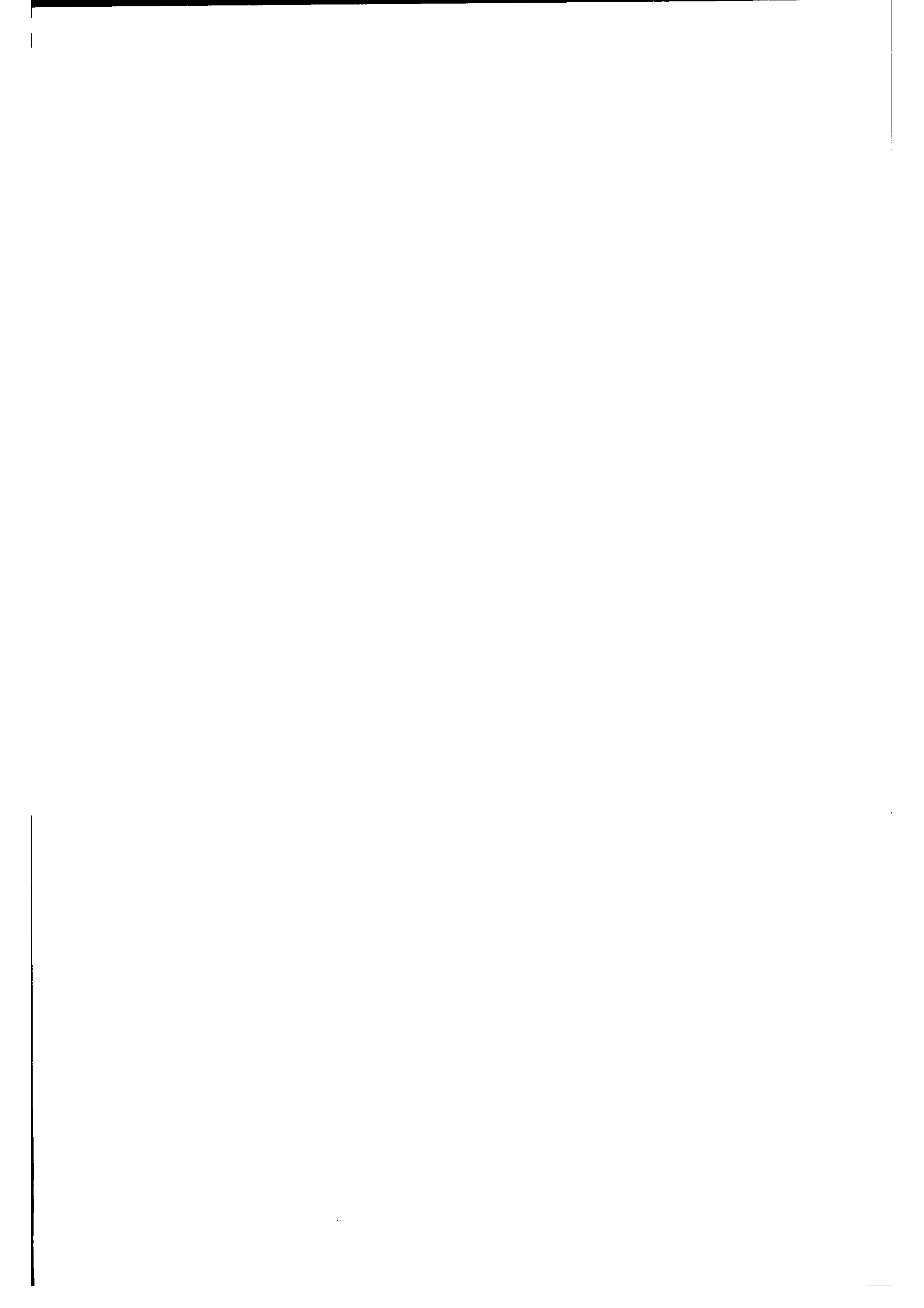
الانفعـــــــالات

الانفعالات مثل النفور والغضب والاشمئزاز والتقبل والدهشة والخوف والفزع .. الخ . فالانفعالات تحقيق وظيفة استمرارية الحياة للفرد، فالطفل الذى يبكى لكى يأكل انما يحافظ على حياته من خلال الانفعال، والراشد الذى يهرب من الاخطار المحدقه به عن طريق دافع الخوف انما يحافظ على حياته، والراشد الذى يبتسم فى اطار علاقته بجماعه ما أنما يسعى للحافظ عليها وعليه بوصفه جزء منها.

فالانفعالات وفقاً لهذا المنظور أحد العوامل التى تسهم فى الحفاظ على وجود الفرد وإستمرارية تفاعله، واذا كانت الانفعالات تولد مع الفرد منذ لحظة الميلاد، فان اشكال التعبير عنها قد تتباين بتباين العديد من العوامل الأخرى مثل العمر، والخبرات السابقه، والمحكات والمعايير الثقافية، والنوع، والمستويات الاجتماعية الاقتصادية والواجبات الوظيفية المهنية، وسمات الشخصية، والقدرات العقلية.. الخ . . أما عن جانب العمر، فكلما تقدم الفرد فى سلم العمر نجد أن انفعالاته يغلب عليها الجانب المعرفى من حيث قدرته على الضبط والانتقاء واضفاء بعد المعنى والعقلانية على استجاباته الانفعالية، وذلك عكس المراحل الأولى من العمر حيث نجد الانفعالات يغلب عليها الجانب العاطفى فقط مع وجود قدر ضعيف من العوامل العقلانية، فالطفل الصغير عندما يأخذ لعبته طفل آخر، نجده وقد استجاب بمستوى من الانفعالات لايتناسب فى نوعه أو شدته مع حدة المثير الخاص بانفعاله، على حين أن تصرف الراشد فى مثل هذه الحالات يتسم

بابعاد أخرى أكثر نضجاً ووعياً، كذلك تلعب الخبرات السابقة دوراً فى تشكيل الانفعالات، فالجندى الذى يرتاد أرض المعركه لاول مرة قد يستجيب لدوى المدافع ورؤية الاشلاء والجثث باستجابات انفعاليه قد تختلف عن آخر لديه ألفه بهذه المحددات أما عن المعايير والأطر المرجعية للفرد ، فالفرد يتعلم الانفعال من خلال المعايير التى تحكمه وتؤثر فيه، ففى بعض الجماعات نجد ان الكبار يعلمون ويدربون ابنائهم على كيفية السيطرة على الانفعال، وهناك جماعات أخرى تعلم اطفالها على كيفية التعبير الفورى والمباشر عن الانفعال .. الخ.. بل ان الأمر لايقف عند حد التدريب على الاستجابات الانفعالية وانما مظاهر الانفعالات الخارجية قد تتوقف فى كثير من الأحيان على عنصر التدريب والمحاكاة فاخراج اللسان فى أحد المجتمعات قد يكون أحد أساليب التعبير عن الدهشة فى حين أن نفس العرض قد يكون علامه من علامات الاستهزاء والسخرية، لذا فإن دراسة مظاهر الانفعال الخارجية كما تتمثل فى التعبيرات والايماءات لابد ان يصحبها معرفه دقيقه بالمعايير والمحددات الثقافية، صحيح أن بعض المظاهر الانفعالية تعد عامة «عبر حضارية» مثل علامات الاندهاش والخوف والفزع إلا أن المنظور الثقافى هو الذى يحدد فى النهايه شكل وشده التعبير الانفعالى الصادر من الفرد .. وعادة مايصاحب الانفعالات مستوى من التغيرات الفسيولوجية، تلك الأخيرة التى تتباين من فرد لآخر حسب تكوينه الجبلى (الوراثى) وامكاناته الفسيولوجية، وينبغى الاشارة هنا إلى أن

التغيرات الفسيولوجية قد تكون واحدة لدى أكثر من انفعال .. وقد تكون التغيرات الفسيولوجية المتعدده نتيجة لانفعال واحد، فاحمرار الوجه مثلاً قد يصاحب انفعال الخجل والغضب والفرح الشديد والتوتر، لذا من الصعوبة الحكم على نوعية الانفعال من خلال مظاهرة الفسيولوجية فقط، وانما لابد من الأخذ فى الاعتبار المستوى التعبيرى الايمائى وكذلك المستوى المعرفى .. ولن يتأتى هذين المستويين إلا من خلال التقرير الذاتى للفرد المنفعل بصفه شخصية، فهو الوحيد القادر على تقرير حالته الإنفعالية سواء عن طريق المقابلات المفتوحه أو الاختبارات الموضوعية مثل اختبارات القلق والغضب والعدوان حيث يطلب من الفرد الاجابه على بنود الاختبار بما يتفق وانفعالاته مع تحديد درجة الشده أيضاً » دائماً / غالباً / أحياناً/ نادراً)..ان دراسة الانفعالات تؤدى بنا إجرائياً إلى تحديد المصادر الخاصة بالإنفعالات السلبية بغية الاقلال منها والتعامل الايجابى معها .. والمرشد السياحى كثيراً مايقع فى مصادر التوتر التى قد تدفعه للانفعال بطريقه خاطئة ومن ثم التأثير على علاقاته التفاعليه مع السائحين مثل نوبات الغضب أو العدوان أو اللامبالاه .. الخ .. لذا فالأمر يتطلب ضرورة التعرف على مصادر التوتر (الاحباط/ الصراع/ الضغط) والظروف المحيطة بالفرد، وردود الفعل تجاه الضغوط وكيفية التعامل معها والمكانيزمات الدفاعية اللازمة لذلك، والعوامل التى تؤثر على رد فعل الشخص تجاه مصادر التوتر. (انظر الفصل الثامن) .



الفصـــل السابع

١ - الجماعة - تعريفها.

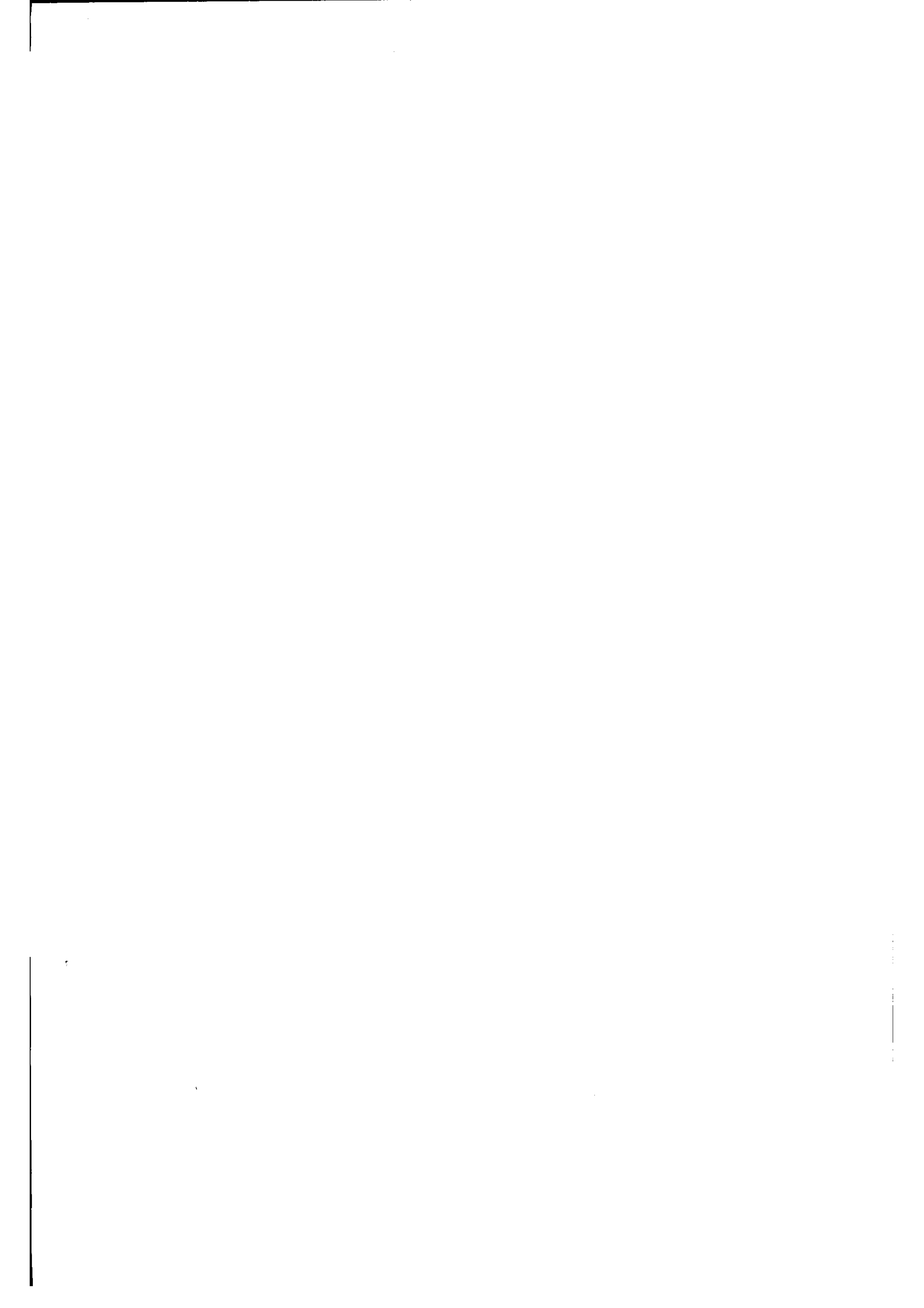
٢ - انواع الجماعات.

٣ - اهداف الجماعة.

٤ - عوامل تماسك الجماعة.

٥ - المعايير الاجتماعية .SOCIAL - NORMS

٦ - اساليب دراسة الجماعة



الفصل السابع

١ - الجماعة ... تعريفها .

ماهى الجماعة؟ . على الرغم من البساطة التى يبدو عليها طرح السؤال بهذه الكيفية الا أن الاجابة عليه ليست بالأمر اليسير، خاصة اذا علمنا أن مشكلة تعريف المفاهيم فى إطار العلوم الانسانية بعامة يكتنفها العديد من الصعوبات يتصدرها التباين الواضح فى الأطر النظرية للظاهرة الواحدة ... الأمر الذى يترتب عليه تباعاً تعددية مماثلة فى التعريفات وفقاً لكل إطار نظرى، فالأطر التى تؤمن بأن التجريب هو الوسيلة العلمية الوحيدة لاستخلاص المؤشرات الكمية الموضوعية، عادة ما تركز فى تعريفاتها على العناصر الاجرائية القابلة للقياس من خلال الأساليب القياسية المعروفة ... (المقننه) على حين ان الأطر التى تركز على الجوانب الكيفية للظاهرة من قبيل مظاهرها ونشأتها وأسبابها عادة ما تطرح مفاهيم مفعمة (أحيانا) بالتجريد الذى يصعب معه إخضاع الظاهرة للقياس الكمى .. ولاندع بحال أن اياً من الاطارين صواب والآخر خطأ ... وانما العلم فى حاجة الى تكاملهما معاً .. كذلك من ضمن الصعوبات فى مشكلة التعريفات أن المفهوم الواحد مثل «الجماعة» يتضمن فى حد ذاته العديد من المتغيرات والابعاد الفرعية الذى يجعل من الصعوبة - بل من الاستحالة - تجميعها كلها فى إطار تعريفى واحد ... الأمر الذى يترتب عليه تباعاً تعددية التعريفات وفقاً لنوعية الابعاد التى يرغب الباحث فى التأكيد عليها ... فقد

يركز باحث فى تعريفه للجماعة على قضية التفاعل الاجتماعى بين الاعضاء، على حين يركز آخر على الأهمية فى صياغة التعريف للادوار والمراكز الاجتماعية داخل بناء الجماعة عل حين يركز ثالث في تعريفه على اشكال وأساليب الاتصال ... الخ ويجب التأكيد فى هذا الصدد أن كل التعريفات صحيحة لأنها تتناول بالفعل متغيرات تسهم فى حالة تجميعها فى اثراء المفهوم المراد تعريفه لذا فنحن نغاير وجهة النظر التى تذهب الى أن تعددية المصطلحات يعنى عدم وضوح المفهوم المراد تعريفه، لان تلك التعددية تعكس مدى الثراء الخاص بالمصطلح المعرف من حيث كثرة العوامل المساهمة فى تشكيله.. وموضوع الجماعة وتماسكها وأنواعها واهدافها من الموضوعات التي ينبغي علي المرشد السياحي الاحاطة بها نظرا لانه عضو فعال في العديد من الجماعات التي ينتمي الهيا سواء في مجال العمل (مجموعه الرؤساء - مجموعة الزملاء - مجموعة السائحين) او خارج نطاق العمل (مجمعة الاسرة - مجمعة الأصدقاء - مجموعة الثقافه) لذا معرفة المرشد السياحي يكيفية التفاعل داخل الجماعة وكيفية المشاركة في تحديد اهداف الجماعة وكذلك كيفية تحقيق الاتصال الفعال داخل الجماعة تعد أحد ركائز النجاح في قيامه بمهمته الإرشادية في المجال السياحي - سنضع بعض المحكات والمعايير التى تم استيفائها من خلال الاطلاع على الأطر النظرية المختلفة لمفهوم الجماعة ثم نحاول تقصى تلك المعايير المحكية من خلال عرض بعض المفاهيم التى يزخر بها تراث علم النفس الاجتماعى لمفهوم «الجماعة» .. وهذه المحكات هى:

أ - أن التفاعل بين أعضاء الجماعة الواحدة سواء مع بعضهم البعض أو مع غيرهم من الجماعات الأخرى المغايرة لهم .. من المحاور الرئيسية فى تعريف وتحديد إطار الجماعة ، فالجماعة التى ينتفى فيها التفاعل لا وجود لها إجرائياً فى عالم الوجود،.. فكل مايصدر من الأفراد من سلوكيات وايماءات وتعبيرات ودلالات حركية إنما يصب فى النهاية فى إطار التفاعل، الذى من خلاله تتحقق اهداف الجماعة وتصاغ معاييرها، وتتحديد مراكز افرادها .. الخ .. لذا تحرص التعريفات التى تتصدى لمفهوم الجماعة على الاشارة إلى تضمين - هذا البعد الفعال والجوهرى وهو «التفاعل الإجتماعى».

ب - اذا كان التفاعل جانب جوهرى وهام ينبغى عدم اغفاله فى صياغة اى تعريف للجماعة فهناك أيضاً وحدة الهدف، فلا نتوقع كياناً فعلياً لجماعة ما سواء كانت صغيرة ام كبيرة، رسمية أو غير ذلك .. إذا كان لها جملة من الاهداف تسعى لتحقيقها من خلال تكاتف مجهودات الإعضاء، بل أن وحدة الهدف هى بمثابة المحرك الدينامى لكافة نشاطات الجماعة، وبقدر تحقيق تلك الاهداف بقدر بروز إطارها العام الذى يميزها كجماعة .. ويميزها فى نفس الوقت عن غيرها من الجماعات الأخرى المغايرة لها فالمرشد السياحى الذى لايرتبط

بجماعته المهنية مثلاً فى اطار من التفاعل الدائم والمستمر، لايستطيع تمثل اهداف الجماعة، ومن ثم عدم القدرة علي يتحقيق اهدافها.

جـ - ان تفاعل الأعضاءمن أجل تحقيق أهداف الجماعة، لايتأتى إلا اذا توفرت العديد من القنوات الاتصالية بين الافراد، سواءبين المرشد السياحى ورئيسه فى العمل، أو بين المرشدين وبعضهم البعض أو بين المرشدين السياحين والسائحين، أو بين السائحين وبعضهم البعض. فمن خلال الاتصال والتواصل يتحقق التأثر والتأثير المتبادل داخل كيان الجماعة، وبقدر تعددية القنوات وبقدر تنوعها أيضاً يتحقيق الوجود الفعلى للجماعة، لذا ينبغى عدم إهمال ذلك البعد فى تعريفنا لمفهوم الجماعة، فهناك من الجماعات التى تتواصل عبر الأساليب المباشرة (وجهاً لوجه) ..مثل علاقة المرشد السياحى بمجموعة السائحين وهناك جماعات لاتتواصل إلا بطرق غير مباشرة (الأوامر وتنفيذها) مثل علاقة المرشد السياحى بالقائمين على أمر التخطيط السياحى... وفى جميع الحالات فإن جانب كبير من تماسك الجماعة يعتمد على وسائل وطبيعة الإتصالات بين أعضاءها.

د - لكل جماعة جملة من المعايير الاجتماعية، التى تعد بمثابة الاطار المرجعى لكل عضو من اعضاءها، فتلك المعايير هى التى تحدد الاشكال المقبولة أو المرفوضه من النشاطات والسلوكيات بل، والاهداف الخاصة بالجماعة، إلى الحد الذى تعتبر فيه تلك المعايير

بمثابة الهوية الشرعية للجماعة لأنها تلك التى تتكون فى مجملها من مجموعة القيم والاتجاهات والمعتقدات والعرف والعادات والتقاليد التى تمثل البناء المعنوى (النفسى - الاجتماعى - الحضارى) للجماعة موضوع التعريف، فالارشاد السياحى تحكمه مجموعة من القيم والمعايير المهنية التى لاينبغى الخروج عليها أثناء ممارسة المهنة. بل ان الخروج على تلك المعايير وعدم الامتثال لها يعد بادية لاضطراب الفرد على المستوى الذاتى، مثلما نجد سوء التوافق المهنى لدى المرشد السياحى فى حال عدم امتثاله للقواعد المنتظمه لطبيعة العمـــل. لذا لانتصور تعريفاً يصاغ للجماعة لا يأخذ فى الحسبان متغير المعايير Norms سواء كانت هذه المعايير تخص السلوك الشخصى للمرشد (سلوكياته / افكاره/ معتقداته٩ أو تخص الجوانب المهنية (الادوار / الواجبات).

هـ - اذا كان علماء النفس الاجتماعى فى تعريفهم للجماعة ينظرون اليها بوصفها كياناً متجانساً - نوعاً ما - من حيث وحدة الاهداف ووحدة المعايير الإ ان البناء الداخلى للجماعة ليس بتلك الصورة النظرية ... فهناك صراع بين الأفراد فى رؤيتهم للاهداف ، بين مؤيد لها ومعارض .. وهناك تباين ايضاً بين أفراد الجماعة الواحدة فى رؤيتهم لكيفية تحقيق الاهداف وفقاً لتباين الأساليب ... وهناك إختلافات ايضاً فى مدى الامتثال للمعايير الجماعة وبين التمرد عليها .. ان تلك

التناقضات قد توحى فى ظاهر الأمر بأنها مهدده لكيان الجماعة ومنذره بتفككها .. ولكن الأمر قد يكون مغايراً لذلك فمن خلال تلك المتناقضات وصراعها تتولد فكرة الجماعة بوصفها جماع يحوى بين طياته تفاعلات مستمرة بين رؤى مختلفة ومتعددة الأمر الذى يضفى عليها فى النهاية ملامح الثبات أو الضعف.. فالمرشد السياحى الذى يطرح افكار جديدة من خلال الممارسة الفعلية لمهنة الارشاد يمكنه ان يساهم بشكل فعال فى بلورة وتماسك الجماعة التى يعمل من خلالها شريطة أن يكون هناك شبه اتفاق بين اعضاء الجماعة على مدى مشروعية وصواب تلك الاراء والمقترحات الجديدة .

من هذا المنطلق لابد من الاشارة اثناء تعريف الجماعة إلى ذلك الكم الهائل والمتنوع لادوار الاعضاء ومراكزهم، وينبغى النظر إلى تلك التباينات فى الادوار داخل الجماعة بوصفها عاملاً ميسراً لتماسكها وتحقيقها لاهدافها، أكثر منه معرقلاً لها .. انطلاقاً من فكرة تكامل مناشط الاعضاء وتعاونهم معاً .. لذا فإن تعريف الجماعة لابد ان يتطرق - بشكل او بأخر - إلى البعد الخاص بتكاملية أدوار الاعضاء وعدم الصراع فى الادوار والمراكز داخل بنية الجماعة ، فالمرشد السياحى لابد أن يكون واعياً إلى حدود أو دائرة ولايتعداها إلى غيرها من ادوار اعضاءالجماعة، حتى لايحدث الصراع فى الادوار ومن ثم تفكك الجماعة.

و - يأتى أخيراً بعد آخر عادة مايركز عليه واضع تعريف الجماعة، وهو الخاص بحجم الجماعة من حيث عدد الاعضاء المكونين لها .. وجرى الاتفاق على ان الجماعة هى التى تبدأ من فردين فأكثر .. وعلى الرغم من أهمية التركيز على هذا البعد الا انه من البديهى الا نجد مفهوماً سواءنظرياً أو تجريبياً للجماعة فى حالة وجود فرد واحد، لانه فى هذه الحالة لن نجد تفاعلاً يقوم على التأثر والتأثير المتبادل، ولن نجد فكرة التمسك بجملة المعايير ولن نجد كذلك اتصالاً أو تحديداً للادوار .. لذا فحجم الجماعة ينبغى النظر اليه من زوايا أخرى غير قضية العدد « مثل مدى تعارف أعضاء الجماعة الصغيرة فى مقابل الجماعات الكبيرة وكذلك طبيعة الأدوار التى يحتلها اعضاء الجماعة الصغيرة فى مقابل الكبيرة، وكذلك اساليب إتصالهم معاً .. الخ ... أن هذه الزوايا والرؤى البحثية تفتح الطريق تباعاً لدراسة ديناميات الجماعة وفهم أبعادها الداخلية..

وسنعرض الآن لبعض تعريفات الجماعة، محاولين الوقوف عليها من خلال جملة المحكات التى استعرضناها سابقاً (مع التأكيد على أن تلك المحكات تمثل رؤية ذاتية للمؤلف، مما يعنى تباعاً انها ليست الوحيدة فى هذا المجال، وانما قد تكون هناك محكات أخرى ذات أهمية .. إلا ان إختيارها على هذه الكيفية تم بناء على رؤية مسحية للتراث السيكولوجى فى مجال تعريف الجماعات بوصفها تمثل أركان أساسية فى الصياغة العلمية

لتعريف الجماعة »... يعرف ينوكمب الجماعة بأنها « شخصان أو اكثر يشاركان ف بالمعايير المتصلة بموضوعات معينة وتتشابك أدوارهم الاجتماعية تشابكاً وثيقاً، .. على الرغم من اشتمال تعريف نيوكمب على أبعاد جوهرية فى تعريف الجماعة من قبيل المشاركة فى المعايير المتصلة بموضوعات معينة ، وكذلك تشابك الأدوار الاجتماعية للافراد تشابكاً وثيقاً، الا أنه أغفل ثلاث أبعاد رئيسية وهى بعد التفاعل وبعد المكان وبعد الزمان فقد نجد مجموعة من الأفراد يجتمعون ويشتركون بالفعل فيما بينهم فى وضع معايير معينة عن طريق توزيع الأدوار فيما بينهم، بل والتعاون معاً فى أداء هدف معين، ومع ذلك لايشكلون جماعة بالمعنى الاصطلاحى لمفهوم الجماعى – وفقاً للمحكات السابقة – ولنضرب مثالاً بمجموعة من الأفراد إتفقوا على القيام بمشروع خيرى « بناء مسجد» ثم تفرقوا بعد انتهاء الهدف الذى جمعهم معاً، فعلى الرغم من التحديد الواضح لادوار كل منهم (جمع التبرعات – الاجراءات الادارية للبناء – الدعوة للمشروع .. الخ) وعلى الرغم من تشابك ادوارهم وفقاً لتعريف نيوكمب الا انه لايمثلون جماعة لافتقاد التعريف للبعد الخاص باستمرارية الجماعة ، فلابد من توفر عنصر الاستمرارية للجماعة حتى نضمن تباعاً تآصل المعايير والثبات النسبى فى توزيع الادوار والمراكز ووضوح الأهداف المراد تحقيقها على المدى الطويل ... كذلك قد يشترك أكثر من شخص فى معايير واحدة تتصل بموضوعات معينة وتتشابك أدوارهم الاجتماعية ومع ذلك لايشكلون جماعة، بل تجمع أو

مجموعة، من ذلك مثلاً مجموعة من العلماء والمتخصصين فى البيئة اجتمعوا معاً فى إطار عدة ندوات ومؤتمرات وهم من بلدان مختلفة، واتفقوا على جمله من المعايير والأفكار، واتفقوا على تبادل المعرفة والاراء كل فى مجتمعه.. هل يمكن أن نعتبر هذا التجمع من الافراد جماعة بالمعنى الذى يقصده نيوكمب .. الاجابة قطعاً بالنفى وذلك لافتقاد الجماعة للبعد المكانى الموحد، فالجماعة لابد لها من إطار مكانى يجمع اعضاءها معاً، حتى يسهل حدوث التفاعل ولعب الأدوار وتحقيق الاهداف، ولعل هذا مانجده فى المقرات الخاصة باعضاء مهنة معينة (النقابات/ حيث يجتمع اعضاءالجماعة لمناقشة اهدافهم وكيفية تحقيقها والاساليب الملائمة لذلك.

هذا فضلاً على أن جانب كبير من تماسك الجماعة يعتمد على الاتصال المستمر بين الاعضاء وهو مايفتقده المثال السابق، ولابد للاشارة هنا أن المقصود بالتواجد المكانى أية بقعة أو ساحة مكانية تضم بين طياتها أفراد الجماعة سواء كان منزلاً أو كهفاً أو قبيلة أو نجع أو كفر أو محافظة أو مركز أو شياخه، أوحى سكن، أو اقليم أو بلد أو مجتمع عام .. فالتحديد المكانى ييسر أمكانية الصياغة الخاصة بالمعايير وكل العمليات الداخلة فى ديناميات الجماعة (التعاون - التنافس - التقارب الاجتماعى- النبذ.. الخ).

أما تعريف كاتل فيرى ان الجماعة هى «مجموعة من الناس يشبعون رغباتهم شعورياً ولاشعورياً خلال الوجود التلقائى لهم كمجموعة» من الواضح ان ان هذا التعريف قد خلط بين مفهومين أولهما الجماعة

وثانيها المجموعة، والفارق بينهما كبير، ففى الوقت الذى يشترك فيه مجموعة من الأفراد فى معيار أو هدف واحد مثل مجموعة «النادى» إلا أنهم فى الوقت نفسه يفتقدون وحدة المعايير المتعددة التى تميز الجماعة، فضلاً عن عدم تفاعلهم وتواصلهم بالشكل الذى يحدث تأثيرات متبادلة بينهم، وينسحب الأمر كذلك على مجموعة أفراد النقابة أو الرابطة أو مجموعة الطلاب المنتمين الارشاد السياحى .. فالمجموعة قد يجمعها هدف ما، ولكنه لايمتد وراء ذلك من حيث تعددية الاهداف والأدوار والمراكز والمعايير والاستمرارية والتواجد المكانى .. الخ .. كذلك يركز كاتل على مفهوم الاشباعات الشعورية واللاشعورية كجانب أساسى فى تعريفه للجماعة ، وعلى الرغم من حيوية مثل هذا الجانب حيث أن الجماعة تضطلع باشباع اعضاءها، الا ان الاقتصار على هذا الجانب وحده غير كاف لتعريف الجماعة بالمعنى الاصطلاحى (الذى اتفقنا عليه) لأن الفرد قد يحصل على إشباعاته المختلفة دون الانتماءلجماعة معينة ذات اطار زمنى ومكانى محدد ومستمر، مثل الفرد الذى تضطره الظروف الضاغطة للهجرة - العمل بالخارج، فهو فى هذه الحالة يستمد اشباعاته (المادية) من خلال جماعة لاينتمى اليها إلا برباط العمل فقط، أو الفرد الذى يهجر جماعة الاسرة المحبطة ليحصل على اشباعاته من خلال مجموعة الاصدقاء .. وعلى الرغم أن البعض قد يصفون الجماعة الأولى بأنها «جماعة عمل» والثانية بانها «جماعة الاصدقاء» وهو مانتفق فيه معهم . . إلا أن الجماعة الفرعية فى

هذه الحالة لاتتسم بالاستمرارية والتواجد الدائم ومن ثم فمعاييرها ليست بالثبات الذى نجده لدى الجماعة المستقره القائمة (تفاعل - تواصل - أهداف - معايير) فى اطار الاستمرارية المكانية والزمنية المعنية فضلاً عن : ماسبق فأن كاتل يسوق «لفظ» الوجود التلقائى الآلى وهو مايميز كافة الاشكال الاجتماعية الأخرى غير الجماعة من قبيل الحشد، الجمهرة، الجمهور الذين يجمعهم الموقف المؤقت وليست المعايير الثابتة نسبياً.

يعرف فيدلر Fiedler الجماعة بأنها «مجموعة من الافراد يشتركون فى مصير واحد ويتأثرون ببعضهم البعض. بمعنى أن اى حادثة تؤثر على أى عضو من المحتمل أن تؤثر على الجميع ».. لقد جمع تعريف فيدلر اكثر من جانب من المحكات التى طرحناها مثل التفاعل القائم بين الافراد والذى ينجم عنه التأثر والتأثير المتبادل، نتيجة للافعال المتبادل فضلاً عن وحدة الهدف والمصير، كذلك ركز التعريف على تكاملية الأدوار بين الاعضاء، مما يجعله أكثر التعريفات تطابقاً مع المحكات السابقة .

يعرف شيفر Shaver الجماعة بأنها «جمع له مضمونه السيكولوجى الخاص بالأفراد، والذى يعتمد على وعى الفرد باعضاءالجماعات الأخرى وعلى عضويته فى الجماعة، وعلى المعنى الأنفعالى للجماعة» .. فى الوقت الذى يركز فيه شيفر على المضمون السيكولوجى للجماعة بالنسبة لاعضاءها من قبيل احساسهم بالأمن والحماية وتأكيد الذات والانتماء، الا أنه أغفل الجوانب الأخرى للاشباعات من قبيل الجوانب

البيولوجية للافراد، وكذلك اشباعاتهم الاجتماعية والمهنية والثقافية .. الخ .. فالجماعة فى اشباعها لاعضاءها لاتقف عند حد جانب واحد دون البقية الأخرى .. أما الشئ المميز فى تعريف شيفر فيتمثل فى تأكيده على فكره وعى الأفراد بوجود الآخرين المغايرين لهم «الجماعات الاخرى» فلا يكف الجماعة ان تكون واعية بحدودها واطارها النوعى فقط، وأنما جانب كبير من كيانها الإجتماعى مرهوناً بمدى وعيهم بحدود الآخرين «الجماعات الأخرى» التى يشاركونها التفاعل والتواصل، لأن عدم الوعى بالآخر يمكن أن يكون عاملاً من عوامل تقويض وحدة الجماعة، خاصة اذا كانت الجماعات الأخرى تحمل لها شاعر العدائية والعدوانية وترغب فى التأثير عليها وهذا الأمر كثيراً مايواجهه المرشد السياحى فى حال التعامل مع مجموعات السائحين الذين لديهم اتجاهات أو افكار أو عقائد مغايره لاتجاهات وأفكار وعقائد جماعته التى ينتمى اليها لذا يجب علينا أن نضيف للمحكات الستة السابقة محكاً آخر يتصل بمدى وعى الجماعة بالجماعات الآخرى لان وجودها ككيان إجتماعى مرهون بغيرها حتى تحدث ديناميكية التواصل والتفاعل .. فكلما إزداد الوعى بالأختلاف مع الآخرين، كلما تشكلت الاتجاهات والقيم والمعتقدات التى تحدد أسلوب واهداف الجماعة فى التعامل الخارجى مع غيرها من الجماعات ... كذلك يتطرق تعريف شيفر لوعى الفرد بمركزيته داخل منظومة الجماعة، الأمر الذى يجعلنا نستخلص من هذا التعريف أن الجماعة ليست مجرد جمع من الأفراد يتفاعلون ويقيمون علاقات فيما بينهم دون وعى كل منهم بعضويته داخل

الجماعة، تلك الأخير ةالتى تضفى على تعريف الجماعة طابع الديناميكية الاجتماعى (وعى فردى - وعى جماعى) فالمرشد السياحى علاوة على وعيه بابعاد ذاته وخصائصهما المميزة لها، عليه أن يدرك فى نفس الوقت أبعاد وخصائص جماعة الانتماء الخاصة به (جماعة العمل).

يعرف ميلز Mills الجماعة بانها «عبارة عن وحدات مكونه من شخصين أو أكثر من شخصين والذين يتصلون ببعضهم من أجل غرض، والذين يعتبرون ان هذا الاتصال ذا معنى» على الرغم من تطرق تعريف ميلز لعنصرى وحدة الهدف والاتصال بين الأفراد بوصفهما من الأسس الجوهرية فى تعريف الجماعة الا انه فى المقابل أسقط جانب التفاعل والتأثر والتأثير المتبادل ، فضلاً عن عدم تطرقه لمرجعية معايير الجماعة، ولعب الادوار وتحديد المراكز والوعى بحدود الجماعة والجماعات الأخرى (وفقاً لتعريف شيفر) .. الأمر الذى يجعل تعريف ميلز ينسحب على بعض الاشكال الاجتماعية الأخرى غير الجماعة مثل الجمع والمجموعة، الحشد، المجموعة - الذين يتصلون ببعضهم من أجل غرض - وفقاً لنص تعريف ميلز - ويعتبرون فى نفس الوقت ان اتصالهم ذا معنى، ثم سرعان ما يتفرقون غير مشكلين للجماعة بالمعنى الاصطلاحى للكلمة ... من خلال هذا العرض الموجز لبعض التعريفات القليلة لمفهوم الجماعة يمكن صياغة التعريف التالى للجماعة، حيث يضم بين طياته اكثر من جانب من جوانب الجماعة التى سبق وأن تعرضت لها التعريفات والأطر النظرية السابقة،

«الجماعة هى فردين أو اكثر يشتركون معاً فى أهداف ومعايير مشتركة يسعون لتحقيقها من خلال الاتصالات ذات التأثر والتأثير المتبادل، القائمة على الوعى بحدود الادوار والمراكز الداخلية للجماعة، وبحدود الجماعات الأخرى».

٢ - *انواع الجماعات ..*

ما هى انواع الجماعات ؟

فى الحقيقة توجد العديد من المعايير التصنيفية التى تحدد نوعية الجماعات، وهذه المعايير تتباين من حيث حجم الجماعة (جماعة صغيرة فى مقابل أخرى كبيرة) أو من حيث التفاعل بين الاعضاء (جماعات أولية فى مقابل أخرى ثانوية) أو من حيث شكل وأسلوب الاتصال بين الاعضاء (جماعات رسمية فى مقابل أخرى غير رسمية) .. أو من حيث الأطار الخارجى للجماعة (جماعات مفتوحة فى مقابل أخرى مقيده) ... أو من حيث الاشباعات (جماعات نفسية فى مقابل أخرى إجتماعية) وهذه التصنيفات العديد لاتعنى بالقطع أن بينها خطوطاً فاصله .. وانما العكس هو الصحيح تماماً، حيث ان كل تصنيف فيها يمكن أن يندرج بسهولة تحت غيره من التصنيفات الأخرى، فمثلاً الجماعة الكبيرة قد تكون جماعة إجتماعية وقد تكون نفسيه، فضلاً على انها تضم فى طياتها جماعات أولية وأخرى ثانوية، وتتألف كذلك من جماعات رسمية فى مقابل أخرى غير رسمية ... اذاً هناك تداخل بين الانواع المختلفة للجماعة. ومجرد عرض هذه

الأنواع منفصلة لايعنى انفصالهما فى الحقيقه وانما لاغراض التوضيح فقط.

أ - الجماعة الصغيرة فى مقابل الجماهير الكبيرة : - الجماعة الصغيرة هى التى تتألف من خمس أفراد على الأقل فى مقابل أخرى كبيرة تتكون من الاف بل ملايين الافراد، وفى الوقت الذى تسود العلاقات والتفاعلات المباشرة (وجهاً لوجه) بين اعضاء الجماعة الصغيرة نجد العكس فى الجماعات الكبيرة حيث صعوبة الاتصالات المباشرة ومن ثم انعدام التفاعل فى كثيراً من الاحيان، علاوة على ذلك فاننا نجد انه فى الوقت الذى تستطيع فيه الجماعة الصغيرة من تحديد ادوار ومراكز الاعضاء بسهولة نجد العكس واضحاً فى إطار الجماعات الكبيرة حيث أن كبر حجم الجماعة يؤدى إلى كثرة هائلة فى الادوار يصعب أحياناً تحديدها الأمر الذى قد يؤدى إلى الغموض فى عمليات تحديد الادوار والمراكز مما ينعكس فى النهاية على وحدة الكيان الكلى للجماعة .. كذلك فى إطار الجماعات الصغيرة تكون فرصة صياغة أهداف الجماعة واضحة نظراً لمحدودية اعضاءالجماعة وتفاعلهم المباشر وتقارب وجهات النظر على حين فى الجماعات الكبيرة يصعب - أحياناً - صياغة الاهداف العامة للجماعة وذلك لتعدد الرؤى الفردية للاعضاء وعدم القدرة للوصول إلى صياغات عامة للأهداف مما يفسح الطريق لشتى الوان الصراعات والازمات داخل كيان

الجماعة، كذلك فى إطار الجماعة الصغيرة يمكن الأتفاق بين الاعضاء على كيفية تحقيق الأهداف بسهولة على حين أن الجماعات الكبيرة قد تتباين فيها الرؤى والتى ترجع إلى تباين تعليم الافراد ومستوياتهم الاجتماعية ومراكزهم الاجتماعية المتعدده .. الأمر الذى ينعكس فى النهاية على صعوبة إختيار الجماعة لاساليب موحده لتحقيق أهدافها . على عكس الجماعة الصغيرة يأتى أخيراً أن الجماعة الصغيرة نظراً لانها تمثل جماعة الانتماءالرئيسية للفرد (الاسرة) .. فان كل فرد من اعضاءها يسهم فى بناءها بشكل فعال ومقصود، على عكس الجماعات الكبيرة التى يؤدى زيادة عددها إلى بحث الاعضاء عن جماعات فرعية ومتنوعة للحصول على اشباعاتهم من خلالها .. الأمر الذى يدفعنا الى القول بان انتماءالاعضاءللجماعة الصغيرة يفوق انتمائية الاعضاء فى الجماعات الكبيرة ... وينبغى عدم النظر إلى الجماعة الكبيرة بوصفها مجرد حاصل جمع العديد من الجماعات الصغيرة ، فمثل هذا التصور الخاطئ قد يهمل مستوى التفاعلات والرؤى والأهداف للجماعة الكبيرة وتحويلها إلى اهداف نوعية تخص الجماعات الصغيرة .. ويمكن التدليل على أهمية حجم الجماعة (صغيرة - كبيرة) من خلال إحد الدراسات التى قام بها سلاتر Slater ١٩٥٨ حيث اثبت أن الجماعات التى تتكون من (٥) اشخاص هم الاكثر فعالية لمعالجة بعض المهام الذهنية التى عرضت عليهم تجريبياً، ويرجع سلاتر ذلك الى أن الجماعة الصغيرة تتيح

لافرادها فرصة النقاش والتشاور وابداء الرأى والمشاركة وذلك عكس الجماعات الكبيرة التى تكون مساحة التبادل والتأثير فيما بينهم ضعيفة .. ولو أخذنا «الاسرة» كنموذج للجماعة الصغيرة فى مقابل «جمهور المشجعين لاحد الانديه » كنموذج للجماعة الكبيرة لوجدنا ان اعضاء الجماعة الأولى لهم معاييرهم واهدافهم وأدوارهم واستمراريتهم واطرهم المرجعية وتفاعلاتهم المباشرة وذلك على العكس من أفراد الجماعة الكبيرة فعلى الرغم من اشتراكهم فى هدف واحد، مثل تشجيع احد الاندية»إلا أنهم لايتفاعلون معاً، ولايوجد بينهم علاقات انسانية متبادلة وليست لهم مراكز أو أدوار، علاوة على عدم استمراريتهم إذ سرعان يتفرقون عقب انتهاء التشجيع .. ومن أمثلة الجماعات الكبيرة الجمهور الذى يتكون من أفراد متباينون من حيث كافة خصائصهم الديموجرافية والاجتماعية والثقافية (ذكور، اناث ، متعلمون، أميون، مستويات وظيفه ومهنية متعدده) كذلك من ضمن نماذج الجماعات الكبيرة ما اصطلح على تسميته بجماعة «الجمهرة» مثل الجماعة التى تتظاهر مطالبة الحكومة بخفض الاسعار، أو الجماعات المنددة بسياسات الدولة الخارجية .. أو الجماعات التى تتظاهر وتقوم بتكسير وتحطيم كل مايقابلها من ممتلكات، ان هذه الجماعات الكبيرة عادة مايسيطر عليها المنظور الانفعالى المؤقت وذلك على العكس من الجماعات الصغيرة التى يسيطر عليها المنظور

العقلانى سواء فى صياغتها لقراراتها أو تفعيلهـا للسلوكيـات التـى تحقق بها تلك الاهداف، علاوة على الاسـتراتيجيات بعيـده المدى للجماعة .. كذلك نجد انه فى الجماعات الكبيرة عـادة ما يتم اسقاط المسئولية الفردية على الاطـار العام للجماعة والتى تكون غير متجانسة من حيـث طبيعة اعضاءها .. اما فى الجماعات الصغيرة فكل فرد يتحمل مسئوليته الفردية فى إطار الهدف العام المعلن من الجماعة ...

ب - الجماعة الرسمية فى مقابل الجماعة غير الرسمية .. عادة ماتصنف الجماعات وفقاً لاسلوب وشكل الاتصال بين الاعضاء إلى جماعة رسمية وأخرى غير رسمية ففى الأولى نجد أن الاتصالات بين الافراد تخضع برمتها لجملة من الأطر المحددة سلفاً والتى تنظم علاقات الافراد سواء بعضهم ببعض أو علاقاتهم كذلك بكل الكيانات الأخرى ذات الصلة الوثيقة باهداف الجماعة مثل (اللوائح والقوانين - القواعد) وهذا النوع من الجماعات نجده فى كل جماعات العمل فى المصانع والمؤسسات والشركات والادارات ويصل إلى قمته فى المؤسسات العسكرية ، فالاتصالات بين الأفراد لاتدور إلا فى فلك هدف الجماعة فقط (العمل) أما الجماعات غير الرسمية فاتصالاتها وتفاعلاتها عادة ما تكون مباشرة ولاتخضع بدورها للتحديدات الالزامية المنصوص عليها فى الجماعة الرسمية ... مثل جماعة

الاسرة وجماعة الاصدقاء وجماعة الجيران وجماعة القبيلة ... وفى الجماعات الرسمية نجد أن الاعضاء يقومون باداء الادوار المحدده لهم من قبل الجماعة دون السماح لهم بالخروج عن تلك الاداور ، فالموظف المالى لاعلاقة له بالدور الأدارى الذى يتولاه الموظف المختص، وذلك الأخير لاعلاقة له بدور المرشد السياحى فالعلاقات والتفاعلات بينهم عادة ما تنطلق من فكرة المسئولية الفردية، وتلك المسئوليات فى حالة تجمعها تعطى فى النهاية الهدف العام للجماعة الرسمية، أما فى الجماعات غير الرسمية فقد يحدث نوع من تبادل الأدوار نتيجة للتفاعلات المباشرة ، كذلك قد تقل حدة الصراعات بين الأفراد نظراً لابتعادها عن المحددات الوظيفية (الترقية الوظيفية - المكافآت - المميزات المهنية ... الخ» ومانراه من تماسك الجماعة الرسمية حتى فى غياب الاتصالات ذات القيمة التفاعلية ، انما يرجع إلى عدة عوامل متضافره يتصدرها التحديد الدقيق للادوار والمراكز، الأمر الذى يقلل بدوره من هامش الصراع بين الأفراد، هذا فضلاً على أن المسئولية الفردية تجعل العضو فى حالة دائمة من الحذر والتروى والدقة فى اداء المناشط التى يقوم بها حتى لايتعرض لعقاب الجماعة (الجزاءات الادارية - الفصل - الانذارات - الإقاله .. الخ) فى حين ان الجماعة غير الرسمية تتحلل نسبياً من تلك القيود، ومن ثم فهى أقرب الى الكيان الاجتماعى المفتوح ، بحيث يمكن الدخول فيه والخروج منه دون ضغوط مباشرة قد تقع على العضو من جراءمثل

هذا الانتقال ... كذلك يرجع تماسك الجماعة غير الرسمية ايضاً إلى وحدة الهدف العام الذى يتم صياغته فى صورة أهداف فرعية نوعية يتولى الاعضاء، وفقاً لمراكزهم وأدوارهم - باداءها، الأمر الذى يجعل مجموع هذه الاهداف الفرعية - فى حالة نجاحها - يمثل نجاحاً للهدف العام لجماعة العمل الرسمية، يأتى أخيراً أن دافعية العضو للامتثال لاهداف الجماعة انما يتوقف على مدى الاشباعات التى يحصل عليها من جراء انتماؤه لها، فإذا أخذنا فى الاعتبار جملة الاشباعات الكامنة وراء فكرة العمل والارتباط الوظيفى بالمقارنة مثلاً بالاشباعات الترويحية والترفيهية فى جماعات الاصدقاء - جماعه غير رسمية - لاتضح لنا أن الحرص على الجماعة الأولى - العمل - قد تكون أشد من الحرص على الجماعة الثانية - الاصدقاء - نظراً لاهميتها البالغة للعضو (مصدر الرزق) ... وعلى الرغم من الشكل الجامد فى الاتصالات داخل الجماعة الرسمية مع مايتبعها من اشكال التفاعلات التى قد تكون غير مشبعة للافراد، يمكن للاعضاء تكوين بعض الجماعات غير الرسمية داخل الاطار الرسمى (جماعة الاصدقاء)، حيث يتفاعلون مع بعضهم بفاعليه وتحكمهم الاتصالات المباشرة، ويتأثرون ببعضهم البعض) .. ان تلك الجماعات غير الرسمية قد تتطور بمرور الوقت فى صورة شلليه قد تصل قوتها إلى حد التأثير على الجماعه الرسمية مما يجعلها تؤثر فى مجملها العام على الاطار الرسمى نفسه والدليل على ذلك ان مجالس الأدارلت قد

تعين أحد الموظفين المحبوبين حتى يمكنها التأثير على بقيه الافراد. (انتخابات نقابات العمل - اتحادات العمل - انتخابات مجالس الادارة) ثم سرعان ما يتحول ذلك النجم فيما بعد إلى عضو فى الجماعة الرسمية ويتمثل اهدافها وتصوراتها.

جـ - الجماعات الأولية فى مقابل الجماعات الثانوية.

الجماعات الأولية هى تلك التى تتسم بوجود التفاعل المباشر (وجهاً لوجه) بين اعضاءها. فضلاً عن الصلات الانسانية الحميمه والعلاقات الوثيقة بينهم، علاوة على تطلعاتهم المتقاربة وأهدافهم المشتركة مثل جماعة الأسرة وجماعة الجيره وجماعة الاصدقاء، وفى هذه الجماعات نجد أن كل عضو يعتبر جماعته بمثابه الأطار المرجعى له، بحيث يشكل ويعدل ويغير من سلوكياته وافكاره وفقاً لهذا الاطار الأولى المباشر، وذلك على العكس فى الجماعات الثانوية التى عادة مايكون الاتصال فيها بين الاعضاء بطرق غير مباشرة «غير شخصية» فضلاً على أن الدخول فيها يكون مشروطاً بقصديه محددة، سرعان مايعلن انسحابه منها بمجرد تحقيق تلك القصدية مثل التحاق الفرد وانتماءه «لجماعه النادى» لممارسة بعض الالعاب واشباع هواياته، ففى حالة انتقال هذا الفرد من محافظة إلى أخرى، فيمكنه حينئذ ترك الجماعة الأولى والبحث عن جماعه أخرى تنفق وظروفه .. فالجماعات الثانوية لاتتسم بالاستمرارية، كذلك تنتفى فيها وحدة المصير أو توزيع المسئوليات، فكل فرد فيها يتصرف من منظوره الشخصى وطبيعة

دوره، وبالتالى لاتعتبر الجماعات الثانوية ذات تأثير قوى على افرادها بوصفها جماعه مرجعية ... وينبغى الاشارة فى هذا الصدد أن التفرقة بين هذين النوعين من الجماعات تفرقة مرنه تخضع بدورها لكافة التبديلات والتشكيلات. فالجماعة الواحدة قد تحوى النوعين معاً، فلو أخذنا فعلاً جماعة النادى لوجدنا جماعة أولية حيث يقوم التفاعل بين الافراد وجهاً لوجه، ووحدة الهدف والمصير (اعضاء مجلس الادارة) وفى نفس الوقت نجد الجماعة الثانوية كما تتمثل فى علاقة بقية الاعضاء بالجماعه، فالعضو العادى يرى أن جماعته النادى تمثل له جماعة ثانوية، يمكن فى حين انتخابه لمجلس ادارتها حينئذ تصبح الجماعة بالنسبة له أولية حيث تتاح له فى هذه الحالة فرصة التفاعل والاتصال المباشر مع غيره من أعضاء مجلس الادارة .

د - علاوة على أنواع الجماعات السابقة (صغيره / كبيرة) (رسمية / غير رسمية) (أولية / ثانوية) .. توجد العديد من أنواع الجماعات مثل الجماعات المتجانسه فى مقابل غير المتجانسه، ففى الأولى نجد اشتراك كافة الاعضافى خاصية واحدة مثل جماعة الاخصائيين النفسيين - جماعة الصحفيين . فالجماعه هنا تتشكل وفقاً لخاصية التجانس بين الاعضاء، وذلك على عكس الجماعة الأخرى التى تكسر حدة التجانس فى الخصائص وتضم افراداً مختلفون من حيث اعمارهم ومستوياتهم الاجتماعية ومراكزهم الوظيفية مثل (جماعة

الحشد وجماعة الجمهرة) وهناك تصنيف آخر لانواع الجماعة يفرق بين الجماعات المفتوحة حيث تسمح الجماعة لاى فرد بالانتماء لها مثل الانديه الرياضية التى تفتح باب العضوية لمن يرغب من الافراد، وكذلك الاحزاب السياسية التى تدعو الافراد للانتماء لها، على حين قد نجد فى المقابل جماعات ذات إطار خارجى مقيد، حيث لاتسمح لاعضاءها بالخروج منها وكذلك لاتسمح للآخرين بالدخول فيها مثل بعض القبائل التى ترفض تزويج الفتاة لاى فرد خارج حدود القبيلة، وفى نفس الوقت لاتسمح لافرادها الذكور من الارتباط بفتيات خارج حدودها. وتعد الأسرة من النمط المغلق (المقيد) لأنه لايستوعب من هم خارج تشكيلها الطبيعى (الاب - الام - الابناء) أخيراً يمكن تصنيف الجماعات من المنظور الزمنى والاستمرارية إلى جماعات مؤقته وأخرى دائمة، ففى الأولى نجد ان الظروف الموقفية هى التى تؤلف بين الاعضاء ثم سرعان ما تتفكك الجماعة بزوال تلك الظروف مثل الافراد المنكوبين من الزلازل والقابعين فى الخيام . فالظروف الواحدة جعلتهم يقتربون من بعضهم البعض، وفى حالة إنتقالهم إلى مساكن منظمة متفرقه، نجدهم وقد كونوا جماعات أخرى جديدة .. الخ .. اما الجماعات الدائمة فهى تلك الجماعات التى تتسم بالاستقرار النسبى زمانيا ومكانياً واجتماعياً مثل جماعة الأسرة، جماعة الأهل، جماعة الجيره.

٣ - *أهداف الجماعة*

ماهى العوامل التى تجعل الجماعة اكثر فاعلية فى تحقيق أهدافها؟

يتوقف درجة نجاح الجماعة فى تحقيقها لاهدافها على عدة عوامل يمكن اجمالها فى النقاط التالية:-

أ - درجة الأهمية التى تعلقها الجماعة على أهدافها.

ب - مدى وضوح الاهداف المراد تحقيقها بالنسبة لاعضاءالجماعة.

جـ - إتفاق أعضاء الجماعة على أساليب مناسبة لتحقيق أهدافها.

د - حصول أعضاء الجماعة على الاشباعات المختلفة من وراء تحقيق اهدافها.

هـ - وجود معايير وأطر مرجعية واحدة لاعضاء الجماعة.

اولا : - من المؤكد ان للجماعة الواحدة العديد من الاهداف التى تسعى لتحقيقها وهذه التعددية فى الاهداف يقابلها تعددية مماثلة لمختلف جوانب الجماعة إجتماعياً، ونفسياً وثقافياً واقتصادياً وحضارياً.. الخ .. والأهداف الفرعية لكل جانب من هذه الجوانب قد تتباين أهميته وفقاً للظروف المحيطة بالجماعة ووفقاً كذلك للمنظور الزمنى لها، الأمر الذى يدفعنا إلى القول بعدم تساوى الأهمية لكل الجوانب فى آن واحد، ففى أوقات الأزمات والحروب يصبح هدف الجماعة المعلن والخفى معاً الانتماء للارض والدفاع عنها ضد الاعتداءات الخارجية ،

وفى حالات الرخاء يصبح هدف الجماعة كيفية تحقيق أعلى مستوى ممكن لمعيشه الافراد، فأهداف الجماعة ليست انماط جامدة ثابتة، وانما هى دائمة التبدل والتغير سواء من جماعة الى أخرى، أو داخل الجماعة الواحدة من فترة إلى أخرى.. ويتوقف نجاح الجماعة فى تحقيقها لاهدافها على درجة أهمية الهدف .. فكلما كان الهدف ذو أهمية بالغة للجماعة والاعضاء وأن تحقيقه يضمن بالتالى تحقيق توازنات إيجابية للاعضاء والجماعة معاً، كلما إزدات دافعية الاعضاء لتحقيقه، والعكس يبدو صحيحاً حيث ان انخفاض قيمة الاهداف يدفع الأفراد للتراخى والتوانى بحكم الطبيعة النوعية للهدف الذى لايفجر فيهم روح المبادرة والاقدام لتحقيقه ولنضرب مثالاً واقعياً فى هذا الصدد، فإرتباط الفلاح المصرى بأرضه وانماءه لها من الخصائص المميزة للشخصية القومية المصرية عبر قرون طويله، فالحفاظ على الأرض وعدم التفريط فيها والسعى لزيادتها تعد من أهم الاهداف التى تحكم جماعة الفلاحين ... ولكن مع بدايات عصور الانفتاح وزيادة النزعات الشرائية والاستهلاكية .. بدأت الأهداف تتغير تدريجياً، فأصبح ارتباط الفلاح بأرضه يمثل له الشقاء والفقر وعدم القدرة على مسايرة الاتجاهات السائدة ... فبدأ يهجر الأرض، ويسعى للسفر للبلدان النفطيه رغبة فى اقتناء بعض الاجهزة الكهربائية وبناء بيت من الطوب الأحمر، هنا أصبح هدف الجماعة «إقتصادياً»... فهذا التبدل فى الأهداف يصنع بالتالى أهداف الافراد

الذاتية، بحيث أن تحقيقهم لاهدافهم يكتسب قبولاً لدى جماعاتهم المرجعية التى تبارك بدورها الفعل وتضفى عليه مشروعية القبول والتقدير والتعزيز ... فالجماعة باهدافها العامة ذات الأهمية انما تطرح على أفرادها فرصة تمثلها والتفاعل معها ومن ثم تحقيقها.

ثانياً: علاوة على أهمية أهداف الجماعة كدافع للاعضاء لتحقيقها، نجد أيضاً أن جانباً كبيراً من تحقيق الاهداف على الوجه الأمثل يتوقف على درجة وضوح الاهداف وعدم غموضها، فالاهداف الغامضة تخلق لدى الاعضاءحالة من التوتر واللاتوازن، بحيث تجعل قدرتهم على تحقيقها ليست بالدرجة المطلوبة، لان عدم وضوح الاهداف سيترتب عليه اجرائياً غموضاً وتخبطاً فى إختيار الوسائل التى بمقتضاها ستتحقق الاهداف، علاوة كذلك على الاختلافات المرتبطة بتصورات ورؤى الأفراد وفقاً لادراكاتهم للأهداف غير الواضحة .. أما الأهداف الواضحة فتجعل الاعضافى حالة من الارتياح والتفاعل والتكاتف فى سبيل تحقيقها ولنأخذ مثالاً توضيحياً فى إطار جماعة الاسرة، فالوالدان الذان يربيان أولادهما دون هدف تربوى واضح، معتمدان على حالتهما المزاجية الموقفيه فقط، انما يخلقان بدورهما حالة من الارتباك لدى الابناء لعدم قدرتهم على تبنى الهدف الكامن وراء سلوك الوالدين معهم ... ومن ثم عدم الافادة من أساليب التنشئة الغامضة غير الواضحة والمحدده.

ثالثا: قد تفشل الجماعة فى تحقيق أهدافها على الرغم من الأهمية الكبيرة التى تعلقها الجماعة والاعضاءعلى تلك الاهداف الواضحة غير الغامضة، وقد يرجع ذلك الفشل فى تحقيق الاهداف إلى القصور الذى يعترى أفراد الجماعة فى وقوفهم على الاساليب الاكثر مناسبة وملائمة للتعامل الاجرائى مع تلك الاهداف النوعية، فكلما ذادت حدة التباينات بين الاعضاءداخل الجماعة، كلما أنعكس ذلك بصورة واضحة فى صورة تباينات كبيرة فى الاتجاهات والاراء ومن ثم فى كيفية تحقيق الأهداف، الأمر الذى ينعكس فى النهاية على عدم اتفاق الجماعة على أسلوب ما لتحقيق مايقابلهم من اهداف وعدم الوصول لحلول مرضية لتلك الاهداف، لذا فإن إتفاق الجماعة على أساليب محدده للتعامل مع مايجابها من اهداف يعد من العوامل الهامة فى تماسك الجماعة فى إطار سعيها لتحقيق الاشباعات لها ككيان إجتماعى ولكل عضو من اعضاءها ككيان فردى.

رابعا: تلعب التغذية المرتده من وراء الفعل الذى يقوم به الفرد أو الجماعة دوراً جوهرياً فى تدعيم الاستمرارية به أو التوقف عنه أو تعديله وتبديله بأخر .. لان التغذيه المرتدة هى بمثابة القوة المحركة لمدى مشروعية الاستمرار فى الفعل، من هذا المنطلق كلما جاءت التغذية المرتدة ايجابية من وراء تحقيق الجماعة لأحد اهدافها، كلما كان ذلك دافعاً لها للاستمرارية فى تحقيق بقية الأهداف الفرعية الأخرى .. والعكس يبدو صحيحاً تماماً حيث أن التغذية الرجعيه السلبية التى

تتبلور فى عدم احساس الجماعة بقيمة الاهداف المحققه ومن ثم عدم اشباعها .. قد يؤدى تباعاً لعرقلة الأهداف المستقبلية، أو إعادة النظر فى أساليب تحقيقها مرة أخرى، ورود فعل الجماعة تجاه التغذية المرتدة قد يتابين داخل الجماعة الواحدة، ففى الوقت الذى يصاب فيه البعض باليأس والاحباط وعدم السعى لمواصلة تحقيق الاهداف، نجد أخرون يتخذون مواقف اكثر إيجابية من حيث إعادة النظر مرة أخرى فى التكنيكات التى ادت بهم للفشل و هناك أفراد يبدأون فى البحث عن جماعات فرعية أخرى للانتماء لها ، أو قد يدفع الفشل بعض الاعضاء للبحث عن قيادات جديدة، أو فقد بعضهم البعض على مستوى الاطار الداخلى للجماعة، أو القاء اللوم والتقصير على الآخرين (ميكانيزمات التبرير) وفى جميع هذه الحالات المتباينة فإن الاشباعات المرتده سواء كانت إيجابية أم سلبية تعد بمثابة الدافع الجوهرى لتحقيق الأهداف.

تماسك الجماعة *Group - Cohesiveness*

ما الذى يدفع بجماعة ما الى أن تكون متماسكة بالمقارنة بأخرى غير ذلك ؟ فى الحقيقه أن تماسك الجماعة يتوقف على العديد من العوامل المتصله غير المنفصلة بحيث أنه فى حالة توفرها، قلنا أن هذه الجماعة متماسكه بالمقارنة بغيرها، بغض النظر عن نوعية تلك الجماعة (جماعة الاسرة - جماعة الاصدقاء - جماعة العمل - جماعة حضاريه - مجتمع

بأسره (اذا اعتبرناه جماعة كبيرة) ... وهذه العوامل بعضها يتعلق بسلوكيات الاعضاء وكيفية لعبهم لادوارهم فى اطار الجماعة، وبعضها يتعلق برد فعل الجماعة تجاه أفرادها .. ويمكن أن نجمل عوامل تماسك الجماعة فى النقاط التالية .

اولاً: ترابط المصير .. من المؤكد أن أحساس كل عضو من أعضاء الجماعة بأن لهم مصير واحد مشترك .. سوف يؤثر ايجابياً فى تماسك الاعضاء وتكاتفهم . والعمل من منظور الجماعة اكثر من المنظور الفردى حفاظاً على تلك الوحدة المصيرية .. فالأذى الذى قد يلحق ببعض الاعضاء، سينتقل تباعاً إلى الآخرين الذين لم يتعرضوا له بطريقة مباشرة ومن ثم قيام كافة اشكال التلاحم والتعاون والتكامل بين كافة الاعضاء.. ولعلنا نلحظ ذلك بوضوح فى حالة قيام جماعة من الافراد بالاعتداء على أحد أفراد حى سكنى. حينئذ يشعر كافة افراد الحى بأن الاعتداءعلى فرد منهم إنما يمثل تهديداً صارخاً على وحدتهم الجماعية ومن ثم يهبون لنجده عضو جماعتهم ضد المعتدين .. كذلك يمكن أن نلحظ ذلك فى كافة محاولات التكاتف والتراحم والمساعدات التى تتم بين أفراد الجماعة الواحدة، إحساساً منهم بأن له مصير واحد . . أما على المستوى المجتمعى معادة ما نجد تماسك الجماعة يزداد فى حالات تعرض الجماعة لمواقف ضاغطة من قبيل الحروب والمجاعات والسيول والزلازل ... فكل تلك الاحداث تفجر وحدة

المصير لدى الجماعة، الأمر الذى يجعلها أكثر تماسكاً وتعضيديها لبعضها البعض .. وكلما تلاشت هذه الوحدة المصيرية بين أفراد الجماعة، كلما قل تباعاً الحساس العام بالجماعة مما يمهد لظهور النزعات الفردية على حساب وحدة الجماعة.

ثانيا : الإنتماء للجماعة ... لايمكن أن نتوقع تماسكاً لجماعة ما ، دون انتمائية واضحة لاعضاء الجماعة لها ... والانتماء هنا لايعنى الانتماء المادى من قبيل اسم العائلة أو مجرد الديانة أو بقعه ارض واحدة .. أو حتى وطن واحد ... وانما الانتماء للجماعة يعنى مدى توحد الفرد بها وتوحد الجماعة به .. ومن ثم إحساس الفرد بأن مايسلكه على المستوى الفردى هو إنعكاس صادق لعمق إرتباطه بجماعته .. ان هذا الاحساس بالأنتماء يجعل كل عضو من اعضاء الجماعة يؤثرون الجماعة على أهدافهم الذاتية، تلك الأخيرة التى تصبح عديمة الجدوى دون قيام الجماعة بتغذيتها .. فالانتماء من هذا المنطلق انما يعنى التغذية المتبادلة بين الفرد وجماعته (تغذية مرتدة مزدوجة) .. وفى حالة استمرارية الفرد وانتماءة للجماعه دون الحصول على رد الفعل المتوقع لهذا الاحساس الانتمائى من الجماعة (تدعيم اجتماعى - مكانة - تمايز - أمن ... الخ) فلنا أن نتوقع فى المقابل ضعف انتمائية الفرد للجماعة مع كل مايستتبع ذلك من مظاهر تجسد اللاانتمائية (جماعات العنف - التسلقية - المضاربة - الهجرة

النفطية - الهجرات الاكاديمية) تلك المظاهر التى تحمل بداخلها عدم انتماء للجماعة والتى تكون الجماعة بدورها أحد العوامل فى تفجرها وظهورها ... نخلص مما سبق أن انتماء الاعضاء للجماعة يحقق لهم العديد من الاشباعات، والتى تنعكس بدورها على تكاتف الجماعة فى صورتها العامة .. وفى حالة انتفاء الانتماء فلنا أن نتوقع كافة اشكال اللاتماسك والانحلال فى الجماعة ..

ثالثاً: تحمل الاعضا لمسؤلياتهم تجاه الجماعة ... من المؤكد أن الجماعة - أياً كان طبيعتها ونوعها - انما تمثل كياناً إجتماعياً حياً، يتألف من جملة الاعضاء المكونين لها .. فإذا ما سلمنا باختلاف وتباين هؤلاء الأفراد من حيث مكاناتهم الوظيفية والادبية والاجتماعية والاقتصادية والانفعالية والنفسية .. فلنا أن نتوقع فى المقابل وجود نوعاً من التنظيم الداخلى للجماعة الذى يبلور كل تلك التباينات فى اطار اهداف جماعية موحدة ... الأمر الذى يجعل كل عضو من اعضاء الجماعة يشعر بمسئولياته المحددة تجاه الجماعة، ومن ثم تفعيل تلك المسئولية من خلال مايؤديه من مناشط - فى حدود اطارة الذاتى ومعايير الجماعة - لخدمة اهداف الجماعة، وهنا ينبغى الاشارة إلى أن معرفة كل فرد بحدود مسئولياته لايعنى تأكيد النزعة الجزئية، بقدر تأكيدنا على حدوث الديناميكية المتفاعلة فى إطار الاحساس بالمسئولية الفردية تجاه الجماعة، فكلما زاد احساس الفرد بمسئوليته تجاه

الجماعة بوصفها كيان كلى .. كلما زادت حدة تماسك الجماعة والعكس يبدو صحيحاً تماماً فالموظف الذى يذهب لعمله صبحاً لكى يوقع (فى كشوف الحضور) ثم يولى الادبار لكى يعود فى نهاية اليوم للتوقيع (فى كشوف الانصراف) .. انما يؤكد بالقطع انتفاء الاحساس بالمسئولية تجاه جماعة العمل التى ينتمى اليها ... الأمر الذى ينعكس فى النهاية بصورة سلبية على الكيان الكلى للجماعة (التخلف الوظيفى - الانتكاس المهنى - التعطيل - البطالة - البيروقراطيه .. الخ) كذلك الحال فى إطار جماعة الاسرة، فكل عضو من اعضاءها عليه ان يتحمل مسئولية تجاه الجماعة بداية من الوالدين ومروراً بالابناء .. وفى حالة تخلى أياً منهم عن مسئولياته المحددة، تفككت أواصل الجماعة وباتت مددة بالانهيار ..

رابعاً : سهولة الاتصال بين أفراد الجماعة ... مما لاشك فيه أن قيام الجماعة من المنظور الانسانى انما يعتمد على طبيعة وعمق الاتصالات بين الافراد المكونين لها .. فمن خلال الاتصال يحدث التفاعل الذى يؤدى بدوره إلى حدوث الديناميكية الاجتماعية بين الأفراد من واقع التاثر والتأثير المتبادل .. وبالتالى وضوح الاستراتيجيات والأهداف وآليات التنفيذ ... الخ وكلما أنعدمت تلك الاتصالات .. كلما قلت فرص التفاعل والتاثر مما ينعكس سلباً على وحدة وتماسك الجماعة .. ولايقتصر الأمر هنا على مجرد وجود أو انتفاء الاتصالات ، وأنما

ينسحب الأمر كذلك على الاتصالات الزائفة والغامضة والمشوشه والمعتمه .. التى لاتخلف وراءها سوى التخبط وعدم الوضوح مما ينعكس ايضاً بالسلب على وحدة الجماعة وعدم تماسكها.

خامسا: وضوح الادوار وعدم صراعها .. ان جانب كبير من تماسك الجماعة انما يعتمد على توزيع الأدوار بين الاعضاء وفقاً للأطر المرجعية للجماعة – من جانب – ووفقاً للمحددات الذاتية والشخصية للافراد – من جانب آخر – تحقيقاً لتكاملية الأدوار نحو أهداف محددة ... وفى حالة خروج اعضاءالجماعة عن السيناريوهات المحددة لادوارهم يحدث مايطلق عليه «صراع الادوار» والذى لايخلف وراؤه سوى تفجر النزاعات بين اعضاء الجماعة، علاوة على مايعانيه الأفراد من اضرابات نفسية وانفعالية من جراء وقوعهم فى دائرة الصراع وعدم قدرتهم على التفعيل بشكل ايجابى يتفق مع خصائصهم وأطر جماعتهم .. وكلها مظاهر تشير فى النهاية إلى عدم وحدة الجماعة وإهدار طاقاتها .. .فكلما كانت الادوار واضحة وغير غامضة لأفراد الجماعة كلما زادت وحدتها وتماسكها .. ويمكن أن نضرب فى هذا الصدد مثالاً بالزوجة التى تأخذ دور الزوج فى إطار تربية الابناء.. أو الأب الذى يأخذ دور الزوجة ... ان هذا الانقلاب فى الادوار من شأنه أن يفتت وحدة «الجماعة» لخروج أفرادها عن الأطر المرسومه لكل منهما من حيث أدوارة المنوطه به فى اطار الجماعة...

سادسا: -اشباع حاجات أفراد الجماعة. ان حاجات الفرد عديدة ومتنوعة، منها مايتصل بجوانبه البيولوجية من مأكل ومشرب وراحة .. ومنها مايتعلق بجوانبه الانسانية من قبيل الاحساس بالأمان والانتماء والمكانة الاجتماعية والتقدير .. وتأكيد الذات .. الخ وكل هذه الحاجات لايستطيع الفرد اشباعها الا من خلال الجماعات موضوع الأنتماء و كلما تم اشباع حاجات الفرد.. كلما زاد الانتماء بتلك الجماعة التى تدعم فيه تلك الاشباعات الانسانية ... واذا ما حدث العكس فلنا أن نتوقع كافة اشكال النفور من الجماعة غير المشبعه لحاجاته. .. والبحث عن جماعات بديلة يشعر فى كنفها بالاشباع، مما يمهد لتقويض وحدة الجماعة وعدم تماسكها .. حتى فى حالة عدم ترك الجماعة بالمعنى السابق، فلنا أن نتوقع - فى بعض الحالات - بقاء الافراد تحت إطار الجماعة مع احساسهم بالقهر وعدم الاشباع والاحباط والخوف.. الخ وكلها مظاهر تشير أيضاً إلى عدم قدرة الافراد على التفاعل لخدمة الجماعة .. ومن ثم انحلالها وعدم تماسكها أيضاً.

سابعاً: اللغة المشتركة بين أفراد الجماعة .. اذا كنا فى البند (رابعاً) اكدنا على أهمية الاتصالات بين اعضاءالجماعة كأحد محددات تماسك الجماعة، فان اشتراك كافة الاعضاءفى لغة واحدة مشتركة بينهم يعزز بدوره ذلك التماسك .. والمقصود باللغة هنا الاتفاق الضمنى

والصريح على جملة المعانى والدلالات الكامنة وراء اللغة، سواءكانت منطوقه، أو ايمائية أو إشاريه .. فالدلالات الخاصة باللغة تختلف من جماعة إلى أخرى، تلك التى يطلق عليها علم السيمانتيك (علم الدلالة).. حيث ان دلاله اللفظ ومعناه قد تختلف باختلاف خصائص اعضاء الجماعة الواحدة تبعاً لكم الخبرات التى مرو بها، وطرق التعليم وقد تختلف ايضاً من جماعه لأخرى .. الخ .. لذا من المفيد لتماسك الجماعة أن يكون لديهم تصور واضح للدلالات الكامنة خلف مايستخدمونه من الفاظ وايماءات واشارات حتى تتحقق وحدة الاتصال الايجابية الفعاله ... ولانقصد بالسيمانتيك هنا المعنى الاشارى المادى الذى يشير إلى الاشياء مثل كلمة (قلم) وانما نعنى المعنى الوجدانى والانفعالى للكلمة من قبيل (التقدم - الحضارة - العلم - المستقبل) .. تلك المعانى التى لابد للاطراف المتفاعلة من الاتفاق حول مدلولاتها أذا ارادو تفاعلاً يحفظ حدود الجماعة .

ثامناً: وحدة المكان (التواجد المكانى) ... يقول المثل الشعبى الدراج « البعيد عن العين بعيد عن القلب » وبغض النظر عن مدى صواب هذا المثل، الا انه يشير فى مضمونه إلى أن التواجد فى معية الآخر يعد أحد علامات التقارب والانجذاب والتفاعل. . والعكس يبدو صحيحاً .. من هذا المنطلق فإن تواجد اعضاالجماعة فى حيز مكانى واحد يؤدى بدوره إلى امكانية الاتصال والتفاعل والتماسك .. والمقصود بالحيز المكانى هنا قد يختلف من جماعة الى أخرى وفقاً لتعريفنا لنوعية

الجماعة .. فجماعة الاسرة يصبح حيزها المكانى (المنزل - الشقة - الدار - الكوخ ... الخ) وجماعة العمل سيكون حيزها المكانى (المصنع - الورشه - المؤسسة - الشركة - الادارة ..) وجماعة المدرسة سيكون حيزها المكانى (الفصول - المدرسة - المعامل - الملاعب الرياضية ... الخ) .. أما الجماعات الأكثر انتشاراً مثل جماعات الجيران فحيزها المكانى قد يكون (الشارع - الحى - الكفر - القرية - النجع) أما الجماعة الأكثر من مثل جماعة المجتمع العام فيكون حيزها المكانى حدود القطر الاقليمية والجغرافية أن هذا التحديد المكانى يعتبر بمثابة عنصر تجميع لاعضاء الجماعة، يسهل عليهم فرصة الاحتكاك والاتصال، وذلك عكس الجماعة التى يشتت اعضاؤها فى أماكن متفرقه، ومن ثم صعوبة تقاربهم واتصالهم ومن ثم التأثير على وحدة الجماعة فى تحقيقها لاهدافها .. صحيح أن الفرد بابتعاده المكانى عن جماعة الانتماء قد لايفقد أحساسه بأهمية جماعته . الا ان تفاعله معها وانغماسه فى شئونها على مبعده منه سيكون له اكبر الأثر فى ضعف احساسه بها ومن ثم عدم وحدتها فى حالة تكرار يه الابتعاد وتعددية الهجرات عنها .. ويمكن التدليل على أهمية التواجد المكانى مانراه فى خارج البلاد من تجمع الجاليات التى تمثل الاقليات فى احياء سكنية واحدة .. أو تجمع التجار فى أحياء واحدة (سوق السلاح - سوق الخضار - سوق الذهب .. الخ).

المعايير الاجتماعية *Social - Norms*

ماهو المعيار الاجتماعى/ .. يمكن تعريف المعيار الاجتماعى بأنه إطاراً مرجعياً يعمل بمثابة موجهاً للسلوك الفردى فى المواقف الاجتماعية داخل حدود جماعة ما .. ويتشكل المعيار إبان عملية التفاعل الاجتماعى للجماعة، بحيث يتضمن فى النهاية خلاصة ما تم الاستقرار عليه من سلوكيات وقيم واتجاهات ومعتقدات مقبوله لدى الجماعة ككل بوصفها تنظيم اجتماعى عام .. وتحمل المعايير الاجتماعية قوة الالزام لاعضاءالجماعة .. سواء اتضح ذلك بشكل مباشر (مثل الامتثال لمعايير القانون والعقوبات) أو بشكل غير مباشر ضمن (المعايير الاخلاقية والانسانية) .. وكلما إزداد تمثل الفرد للمعيار والتمسك به كلما حقق ذلك هدفين مزدوجين اولهما : إجتماعى يتمثل فى تقوية المعيار واستمراريته مما يميز الاطار العام للجماعه ثانيهما: - إحساس الفرد بالرضا والاشباع نظراً للاستحسان الذى يلقاه الفرد من الجماعة مقابل مسايرته ومجاراته لمعيار الجماعة .. اما فى حالة حدوث العكس .. فسنجد ان ابتعاد افراد الجماعة عن تمسكهم بمعايرهم يعد من الوجهه الاجتماعية بداية التفكك الداخلى والخارجى للجماعة فضلاً عن الاضطرابات التى تسيطر على الفرد من جراءعدم استحسان سلوكياته وافكاره، بل قد يصل الأمر الى حد الاضطراب الفردى له...

ونظراً لان المعيار بوصفه تكوين افتراضى يعتبر قبلة الافراد ومحط اهتماماتهم فى إطار مايقومون به من سلوكيات وافعال وأقوال .. فاننا نجد

بمرور الوقت نوعاً من التماثل السلوكى بين افراد الجماعة الواحدة نظراً لتوحديه المعيار المتمثل به .. ولعل ذلك يفسر أسباب التشابه بين افراد المجتمع الواحد في العديد من الخصائص والسمات ... واذا كان المعيار الجماعى سبباً مباشراً فى تماثليه افراد الجماعة المعنية بالدراسة ... فان المعايير الاجتماعية على الطرف الأخر تعد المسئوله عن التنوع الهائل فى الاختلافات بين الجماعات وبعضها البعض ....

وتتعدد أنواع المعايير الاجتماعية بتعدد التصنيفات فهناك تصنيفاً للمعايير يأخذ بعين الاعتبار التفرقة بين المعايير المكتوبه والمعايير الضمنية ، فالأولى يتم كتابتها وتسجيلها وتعد ملزمه لكافة الافراد وبالتالى عدم الخروج عليها مع اثابه الفرد الذى يمتثل لها على حين يعاقب الخارج عليها (قوة القانون - اللوائح - الدساتير - القواعد - النظم - الاتفاقيات - الشروط الجزائية - أما المعايير الضمنية فهى معايير تمارس قوتها الالزامية ومع ذلك غير موثقه توثيقاً كتابياً تسجيلياً مثل (العادات - التقاليد - العرف).

والمعايير قد تكون تقريريه تنظم سلوكيات الافراد وقد تكون تقيميه تحدد الأفعال المقبوله والملفوظه من قبل الجماعة (هذا حسن ، هذا سيئ) والمعايير قد تكون أخلاقية ودينية وتربويه وسياسيه واقتصاديه وفقاً للظاهرات العديده التى تحويها الجماعة بين طياتها، والمعايير كذلك قد تكون موغلة فى القدم بحيث تتوارثها الأجيال ويتم نقلها إلى اتباعهم فى الجماعة وقد تكون حديثة العهد (رابطة - نقابة - تشريع قانون جديد - شركة تحت

التأسيس ... والدارس للمعايير الاجتماعية عليه إختيار أياً من التصنيفات السابقة وفقاً للهدف البحثى له .. وتلعب المعايير دوراً كبيراً فى إتمام عمليات التفاعل الإجتماعى داخل الجماعة، ويمكن تبين ذلك من خلال الوقوف على مراكز الأفراد داخل الجماعة، فكل جماعة تتألف من مجموعة من المراكز التى يشغلها الافراد. وهذه المراكز ترتبط بها مجموعة من المعايير الاجتماعية مزور الرئيس له جملة من المعايير الوظيفية والاخلاقية والسلوكية، ومركز المرؤوس له كذلك العديد من المعايير النوعية، فاذا أخذنا فى الاعتبار تعددية مراكز الافراد لادركنا فى المقابل تعددية مماثلة لها فى عدد المعايير الاجتماعية المرتبطة بها، تلك المعايير التى تسهل للأفراد سهولة التفاعل والتعاون فى إطار تكاملية اعضاءالجماعة، ويترتب على ذلك إرتباط المعايير الاجتماعية بعمليات التوقع التى تعد بدورها إحدى العمليات الاساسية فى اتمام التفاعل الاجتماعى فالصورة الذهنية المرسومة عن المعايير وما يرتبط بها من خصائص عمريه واخلاقية وسلوكية، تجعل المعيار يأخذ قوة إجتماعية ذات تأثير فعال، فنحن نتفاعل مع الآخرين وفقاً للمعيار الذى تم ارساء ملامحه مسبقا عنهم فمجرد معرفة أن هناك معياراً يحكم النوع (الجنس) ذكور وأناث كفيل بإن يجعل الافراد يتوقعون سلوكيات غيرهم ومن ثم التفاعل معهم وفقاً لهذا التوقع .. فالمعيار هنا أدى الى تسهيل عملية التفاعل واكسبها دينامية بوصفه إطاراً مرجعياً الأمر الذى يدفعنا الى تقرير أن المعايير الاجتماعية قد تصعب أو تيسر عمليات التوقع الاجتماعى التى ترتبط بدورها بكافة مراحل عملية التفاعل بين الاعضاء،

واذا كان المعيار يلعب دوراً فى توقع سلوكيات الاعضاء، فان المعيار الاجتماعى ايضاً هو الذى يحدد طبيعة ونوعية بل واسلوب الادوار التى يقوم بها الفرد، فالمعايير هنا بمثابة الاطار الذى يرى فيه الفرد مدى نجاحه أو فشله فى تمثل ولعب ما يقوم به من ادوار ... بل لعلنا لانكون مبالغين اذا قلنا أن تمثل الفرد للمعيار المجتمعى جيداً يجعله يلعب دوره بكفاءة ويلقى الاستحسان الجماعى (الجذب الاجتماعى) والعكس يبدو صحيحاً تماماً... لذا فقوه المعيار الاجتماعى ذات أهمية فى لعب الادوار فمعرفة اعضاء الجماعة بمعايير بعضهم البعض النوعيةييسر لهم امكانية التنبؤ والتوقع لسلوكيات الآخرين، ومن ثم امكانية التواصل والاتصال والتفاعل بينهم، فمعرفة اعضاء الجماعة بالمعيار الجنس (النوع) يجعلهم يتوقعون ادواراً معينة للأنثى واخرى للذكر، وفى حالة خروج اياً منهما عن هذا المعيار المتوقع تصاب حالة التفاعل بالارتباك .. لذا فهناك علاقة وثيقة بين وجود المعايير الاجتماعية وعملية التفاعل الاجتماعى، (التوقع الاجتماعى) ... كذلك فاننا لانحكم على الدور الذى يلعبه الفرد الا بالاستناد إلى المعيار الذى ينطلق منه الفرد، فمرجعية الدور تعود إلى المعايير، والدور الحسن يلقى قبولاً وأستحساناً على حين أن الدور غير الجيد لايلقى الإ اللفظ والاستهجان، وكلما إزداد قبول الجماعة للدور، كلما أدى ذلك الى تقويه دعائم المعيار - المرتبط بالدور ارتباطاً وثيقاً .. اما عن المعايير الاجتماعية وعلاقتها بتحقيق اهداف الجماعة، فيجب الاشارة إلى أن سعى كل عضو

من اعضاء الجماعة لتحقيق اهدافها لابد أن ينطلق من وعيهم بالمعايير التى تنظم عملهم وتواجدهم الاجتماعى بغرض تحقيق اهداف الجماعة وصراع الادوار .. الخ فالمعايير من هذا المنطلق مساعد فى تنظيم التواجد الاجتماعى ولذلك فهى تساعد على تآزر نشاطات اعضاء الجماعة نحو هدف ما ، فلو أخذنا مثالاً للتفاعل الحادث بين اعضاء جماعة ما يرغبون فى مناقشة أحد الموضوعات، أو يقدمون على أتخاذ قرار ما دون وجود معايير تحكم عملية التفاعل هذه (وفقاً للمراكز - الادوار - المهن - الخصائص العمرية .. الخ) .. فلنا أن نتوقع عدم تفاعلهم التفاعل الايجابى الذى يؤثر حتماً على مدى دقتهم فى تحقيق اهدافهم من المؤكد كذلك أن المعايير الاجتماعية بوصفها إطاراً مرجعياً للجماعة تلعب دوراً كبيراً فى إضفاء الهوية المميزة للجماعة بالمقارنة بغيرها من الجماعات الآخرى. فمن خلال الاشتراك فى معايير لغوية وثقافية واخلاقية معينة تزداد ملامح هوية المجتمع .. تلك الهوية التى تصبغ الاعضاءبملامحها والتى يتم اكتسابها من خلال كافة عمليات التنشئة سواء الأسرية أو الاجتماعية .. والمقصود بالهوية هنا هو الارث الحضارى والثقافى للجماعه، وتلعب المعايير على المستوى الفردى دوراً كبيراً فى الاقلال من حدة القلق الصراع لدى الفرد، فالفرد بمسايرته للمعيار الجماعى يأمن النبذ من الآخرين .

اساليب البحث فى ديناميات الجماعة :-

ان إقدام الباحث على الدراسة العلمية لديناميات الجماعة لايخرج

عادة عن أساليب ثلاثة أساسية .. ويتوقف إختيار الباحث لاحداها على الطبيعة النوعية للجوانب المدروسه .. يأتى فى مقدمه تلك الأساليب الدراسة التتبعية للسلوك الطبيعى داخل الجماعة، ثم دراسة الظواهر عند حدوثها طبيعياً فى الجماعة، ثم أخيراً التدخل المقصود من قبل الباحث لخلق الظاهرة معملياً عن طريق تكنيكات التجريب .. والحقيقه ان تلك الأساليب الثلاثة تتضمن بداخل كل منها العديد من الاجراءات المنهجية من قبيل الأدوات والتطبيق وكيفية تحليل البيانات .. الخ.

اولاً : الدراسة التتبعية للسلوك الطبيعى للجماعة:-

فى كثيراً من الاحيان يؤدى تدخل الباحث فى دراسة الجماعة فى حالة علم ومعرفة الاعضاء بقصدية الباحث إلى تحريف الاستجابات، وتفعيل السلوكيات بطريقة تبعد عن الصدق ومن ثم تتأثر النتائج بالتشويه المتعمد من قبل المبحوثين داخل الجماعة، الأمر الذى دفع بالباحثين إلى البحث عن أسلوب لدراسة الجماعة لايؤثر - من قريب أو من بعيد - عن السير الطبيعى لأنشطة الجماعة حتى يتسنى رصد الجوانب فى مجالات السلوك الفعلى مثل دراسة العلاقات بين الافراد داخل الجماعة، ومدى تأثير الجماعة فى إحداث التغيرات على الاعضاء، .. وهذا التكنيك ينسحب على كافة المواقف الاجتماعية فى إطارها الطبيعى داخل الجماعة ... ولعل من أشهر الدراسات فى هذا المجال ماقام به نيوكمب حينما كلف بعض الباحثين بجمع البيانات عن طلاب الفرق المختلفة دون علم المبحوثين أو

الباحثين بالاجراءات البحثية المتبعة حتى يتسنى الحصول على مؤشرات طبيعة عن السلوك الاجتماعى داخل جماعات الطلاب ... وعلى الرغم من حيوية مثل هذا التكنيك فى وقوفه على مؤشرات إجتماعية أقرب الى الصدق الا انه غاية فى الصعوبة من حيث الوقت الذى يأخذه الباحث فى سبيل اتمام بحثه وكذلك تتطلب باحثين مؤهلين وعلى درايه كبيرة بوضع الخطط والاستراتيجيات ، فضلاً عن التغيرات الكثيره التى قد تعترى الجماعة المدروسة اثناءاتمام اجراءات البحث من قبيل سفر الاعضاءأو مرضهم أو وفاتهم او إنتقالهم من جماعة إلى أخرى ... والباحث فى سبيل اتمام الدراسة التتبعية لانشطة الجماعة غالباً مايعتمد - بصورة أساسية - على أسلوب الملاحظة بكافة انواعها القائمة على دقة الرصد والتسجيل حتى لايثير ارتياب المبحوثين فى حال إعتمادة على الاساليب القياسية التقليدية من قبيل الاختبارات والمقاييس المقننة.

ثانيا: دراسة الظواهر عند حدوثها طبيعيا داخل الجماعة:-

إذا كان الاسلوب الأول قد يزود الباحث بمؤشرات عن ديناميات الجماعة فى شكلها الطبيعى داخل الجماعة نتيجة للتخطيط المسبق للجوانب المراد دراستها دون علم المبحوثين بذلك مثل (الاعتمادية والتوازن والاختلال وعدم التوازن داخل الجماعة، أو القوى النفسية والاجتماعية المؤثرة فى الجماعة، أو اشكال التفاعلات الاجتماعية، والتكامل الاجتماعى.. الخ » فإن

الأسلوب الثانى يتجلى فى عدم قيام الباحث بالتخطيط المسبق للجوانب المراد دراستها وانما ينتظر حدوث التغيرات والتعديلات التى تحدث داخل الجماعة ويتدخل لدراستها مستعيناً بكافة الأدوات القياسية .. ولانستطيع أن ندعى فى هذه الحالة أن مايقدم الباحث على دراسته حينئذ مواقف إجتماعية مصطنعه داخل الجماعه، ولكنها أنشطة طبيعية حدثت بفعل التدرج الطبيعى للاحداث داخل بناء الجماعه، الأمر الذى يضفى بدوره قدراً كبيراً من المصداقية على النتائج المستخلصة، مثلما يستغل الباحث حدوث بعض الازمات والكوارث والضغوط الاجتماعية للجماعة ومن ثم يشرع فى دراسة اشكال التفاعلات والقهر، القوه، التماسك ، والجاذبية والنفور، والمشاركة فى اتخاذ القرارات والتعاون والتنافس سواء داخل الجماعة الواحدة أو بينها وبين غيرها من الجماعات الأخرى وعلى الرغم من الأهمية الاجرائية لمثل هذا الأسلوب البحثى، الا أن الباحث لايستطيع ان يتوقع أو حتى يتكهن بحدوث التغيرات الطبيعية داخل بناء الجماعة الأمر الذى يصعب من مأموريته البحثية، هذا فضلاً على ان الباحث لايستطيع - غالباً - الوقوف بدقة على أسباب التغيرات وتحديد آثارها وعزل متغيراتها بلغة التجريبين.

ثالثاً: التجريب المجالى:

اذا كان الأسلوب الأول القائم على دراسة الانشطة داخل الجماعة فى صورتها الطبيعية يصعب مأمورية الباحث نظراً للوقت الطويل المستغرق

واذا كان الاسلوب الثانى يتوقف فاعليته على مدى حدوث أو عدم حودث التغيرات فى حياة الجماعة بشكل طبيعى مما يصعب - ايضاً - مأمورية الباحث، فقد فكر الباحثون فى الاعتماد على الاسلوب القصدى فى خلق الموقف الاجتماعى ومن ثم دراسته وتسجيله، وفى هذا الاسلوب يقوم الباحث باحداث تغيير متعمد فى حياة الجماعة دون إنتظار حدوثه بشكل طبيعى شريطة سيطرته على كافة العوامل والمتغيرات التى من شأنها التأثير على مصداقية نتائجه (عزل وتثبيت المتغيرات بلغه التجريبين) .. وهذا الاجراء المتعمد غالباً ما يتم فى أماكن تواجد الافراد (جماعات العمل - جماعات المدرسة .. الخ) .. بحيث يتم الاتفاق مع مجموعات العمل على إجراءات وأهداف البحث وفقاً للطبيعية النوعية للظاهرة المدروسة .. بحيث يمكن تقسيم الجماعة إلى جماعة تجريبيه وأخرى ضابطه .. أو جماعة تجريبيه واحدة يتم قياسها قبلياً ثم ادخال المتغيرات المطلوب التعرف على تأثيراتها ثم القياس البعدى لهم بعد ذلك .. وفى جميع الحالات فان نجاح مثل هذا الأسلوب البحثى انما يعتمد على مدى تعاون الافراد مع الباحث - هذا من جانب - وعلى دقة الباحث فى تحديد الاطار العام للظاهرة المدروسة بكل دقة - من جانب آخر - ومن أمثلة هذا النوع من الدراسات ما قام به كيرت لفيين عن تغيير الافراد لمفاهيم إدراكية على أساس أنه عن طريقها وحدها يمكن إعادة تنظيم المثيرات الحسية التى يتم مواجهتها فى الموقف، وكذلك الدراسة التى اجراها كوش وفرنش عن أثر المناقشة بين

افراد الجماعة على ارتفاع معدلات الانتاج أو انخفاضها بين مجموعة من العمال فى أحد المصانع وعلى الرغم من دقة هذا الأسلوب البحثى نظراً لقيامه على التخطيط الدقيق لاهداف وفروض الدراسة، وكذلك دقة الوسائل والادوات القياسية وسهولة تحديد الاطار الاجرائى للتجربة المجاليه .. الا أن أهم عيوبة تتجلى فى عدم تعاون أفراد البحث مع الباحث فى كثير من الأحيان .. فضلاً عن تدخل بعض المواقف غير المحسوبه (تجريبا) اثناء الدراسة المجالية، مما يصعب مأمورية الباحث فى مواصلة رصد تجربته بالدقة التى حددها سلفاً .. مثلماً حدث لكيرت ليفين حينما كان يدير إحدى جلسات التدريب لمجموعة من الفتيات الخاضعات وفجأة دخل عليه مجموعة أخرى من الفتيات أستأذن فى الدخول على جماعة التدريب، الأمر الذى أثار ارتباكه .. ولكنه اكمل جلسته التدريبية فى وجود المبحوثات الغريبات حتى النهاية، مما أدى به الى الخروج بموشرات بحثية جديدة.

رابعاً: التجريب المعملى:

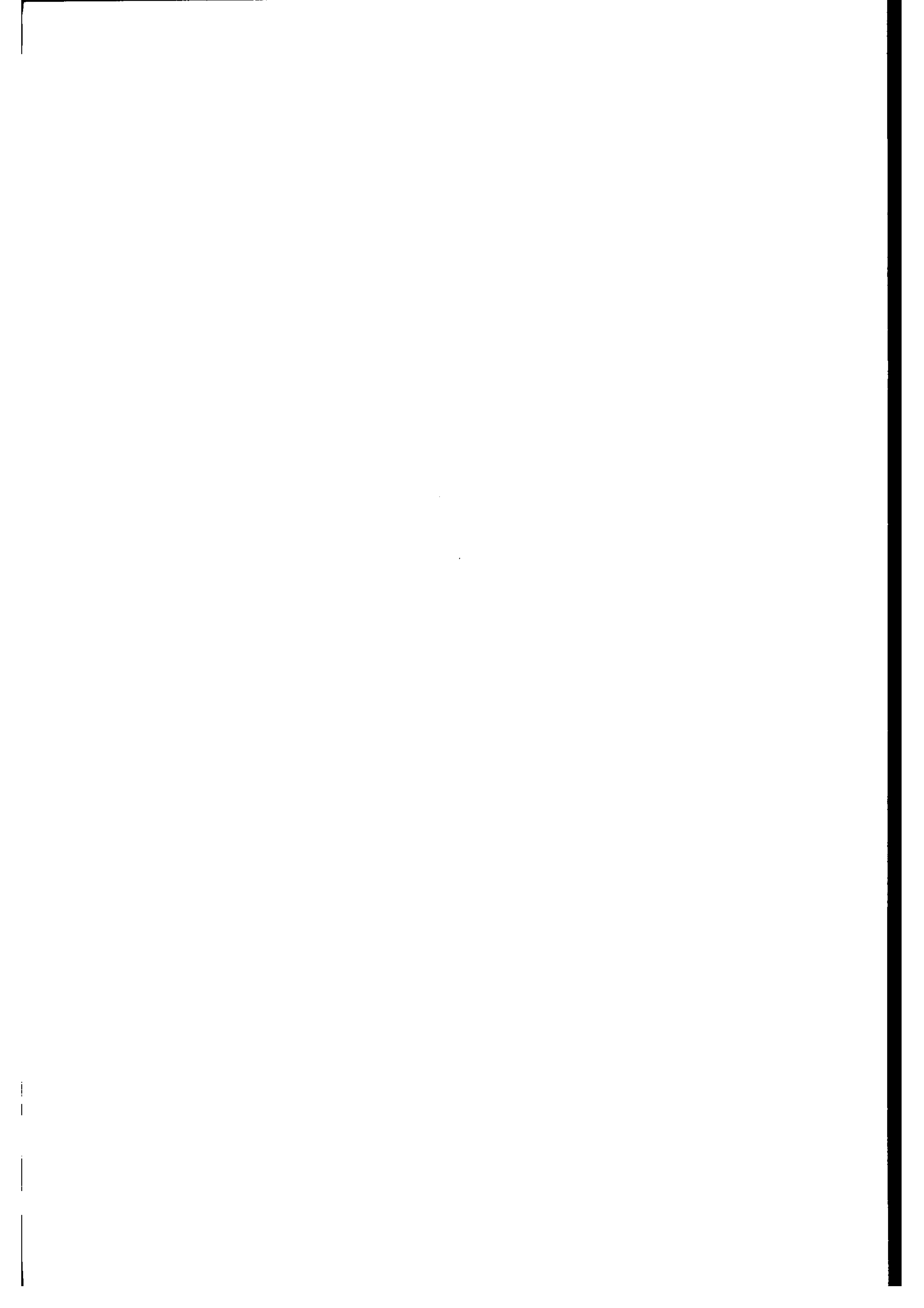
اذا كان التجريب المجالى يجمع مابين الموقف الطبيعى من حيث اجراء الدراسة فى مجال العمل الطبيعى للجماعة، والموقف المصطنع من حيث تخطيط الباحث ووصفه للضوابط التى تحقق له هدفه البحثى الاجرائى (ضبط المتغيرات نسبياً) .. فان التجريب المعملى يهمل تماماً الظروف والاجواء الطبعية للجماعة وينتزعها من سياقها الحى ويضع الأفراد فى إطار المعامل المخصصة لاجراءات التجريب، وفى هذا النوع من الأهاليب

البحثية يستطيع الباحث أن يحدد استراتيجيات التجريب بوضوح (الهدف - الاجراءات - العينات - الادوات - طرق التحليل .. الخ .. وعلى الرغم من الدقة المنهجية التى يتسم بها هذا الأسلوب وارتفاع معدلات موضوعيته بالمقارنة بالأساليب الأخرى، الا أن الموقف التجريبى المصطنع عادة مايزودنا بمؤشرات بحثية تبتعد عن المصداقية التى نراها فى دراسة الجوانب الطبيعية للجماعة حيث يلجأ المبحوث الى تزيف أو تحريف استجاباتهم بشكل متعمد ، إما إرضاً للمجرب أو حفاظاً على صورة الذات أو للعديد من الاعتبارات النفسية والاجتماعية .. هذا فضلاً على ان أفراد التجريب عادة ما يكونون غير متجانسين «ليسوا من جماعة واحدة» الأمر الذى يضفى على جو التجربة شعوراً بالاختبار مما ينعكس بدوره على مؤشرات التجربه .. ويمكن أن نسوق فى هذا الصدد بعض التجارب التى استخدمت التجريب المعملى فى مجال دراسة الجماعة، دراسة آش حيث أراد التعرف على مدى امتثال الفرد للجماعة ومسايرته ومجاراته لها، حينما طلب من كل مفحوص أن يماثل طول خط معين بواحد من ثلاث خطوط فى وجود سبعة من الافراد الآخرين تم الاتفاق معهم على الادلاء بنتائج مغايرة للواقع .. ثم رؤية ذلك الاجماع (المعيار) على فرد آخر لم يتم الاتفاق المسبق معه .. فكانت النتيجة مسايرة رأى الجماعة و ادراكهم الخاطى «التجريبى» .. كذلك من ضمن الدراسات المعملية أيضاً ما قام به مينتز Mints حينما أراد التعرف على الآثار المترتبة على بعض العمليات الاجتماعية (المنافسه -

والتعاون) وأثرها على انتاجية الفرد، فقام باختيار مجموعتين من الافراد الأولى تمثل موقف التنافس والأخرى تمثل موقف التعاون واعطى المجموعتين بعض المهام التجريبيه لانجازها فى فترة زمنية معينة وخلصت التجربة إلى أن التعاون أدى إلى ارتفاع ودقة معدلات الانتاج بالمقارنة بالتنافس الذى أسفر عن إرتباك المجموعة وتعطيلها.

الفصل الثامن

التفاعل الاجتماعى



الفصل الثامن

التفاعل الاجتماعى Social - Lnteraction

من المؤكد أن بناء الذات النسانية وتشكيلها وتطورها يتم من خلال الأخر وعبره، فمن خلال العلاقة بالآخر تبدأ ملامح الذات فى الظهور، مكونه الشخصية الفردية بكل ماتحمله من خصائص وسمات نوعية ومكونه ايضاً على الجانب الآخر . الشخصية الجماعية بكل ما تتضمنه من سمات وخصائص تمييز كل جماعة عن أخرى .. فالأخر يشكل حجر الزاوية فى البناء النفسى لكل فرد، فالحب حب لآخر . والكراهية كراهية لآخر، والابتعاد يكون عن الآخر، والاقتراب يكون من الآخر .. إلى الحد الذى يصبح فيه هذا الأخر ليس كياناً مستقلاً منفصلاً عن الذات فقط، وانما قد يقبع فى ثنايا ذات الفرد لايجد منه فكاكاً ويبدو ذلك جلياً فى كافة الاضطرابات النفسية والعقلية، ولاهمية هذا الأخر فى تشكيل أبعاد الوعى الذاتى لدى الفرد، يأتى اهتمام علماالنفس الاجتماعى بموضوع التفاعل الاجتماعى .. ذلك التفاعل الذى يضع كل من الفرد والآخر المشارك معه فى ديناميات تفاعليه فى دائرة واحدة من التأثر والتأثير المتبادل حينئذ يصبح من الصعب دراسة الحالة الفردية دون الأخذ فى الاعتبار جملة المحددات الخارجية ذات التأثير الفعال فى بناء شخصية الفرد والتى يلعب فيها الآخر والظروف الموقفية دوراً لايمكن التشكيك فى مدى أهميته وفعاليته .. فلم يعد هناك فرد مريض .. وانما هناك جماعة مريضة أفرزت على السطح ذلك الاضطراب الفردى ذو الطبيعة النوعية الخاصة بالمريض ... من هنا تظهر

اهمية التفاعل الاجتماعى فى انها ترسى دعائم التنشئة الاجتماعية للافراد، حيث يتعلم الفرد والجماعة من خلال جملة التفاعلات المستمرة أنماط السلوك المتنوعة والاتجاهات التى تنظم العلاقات بين الأفراد والجماعات داخل المجتمع الواحد فى اطار القيم السائدة والتقاليد الإجتماعية المتعارف عليها.

وعملية التفاعل الاجتماعى عادة ماتضم فى طياتها محاور ثلاثة متصلة غير منفصلة ، يأتى فى مقدمتها الفرد الذى يسعى لاقامة تواصل مع الآخر الذى يمثل بدوره المحور الثانى لعملية التفاعل، ثم يأتى الموقف الاجتماعى الذى يحدث من خلاله التفاعل والذى يتكون فى الغالب من طرفى التفاعل السابق الاشارة لهما مع العناصر المادية فى مكان وزمان معين .. ان هذه المحاور الثلاثة مجتمعه لايمكن دراستها من المنظور التجزيئى، وذلك لتشابك العلاقات واختلاف الوسائط والرسائل بينهم .. ففى الوقت الذى يمثل فيه سلوك الفرد فى الموقف الاجتماعى مثيراً للآخر.. نجد أن السلوك الصادر من هذا الآخر يعد بمثابة استجابة طبيعة للمثير الذى اتجه من الفرد اليه .. تلك الاستجابه التى ستصبح بدورها مثيراً يدفع الفرد المقابل للاستجابة لها .. وهكذا من هذا المنطلق لانجد فى العلاقة التفاعلية المنظور الاستاتيكى القائم على ثبات المثيرات والاستجابات .. وانما التفاعل يتضمن ديناميكية دائمة ودائبة وعناصر الاتصال فيها اكثر من عناصر الانفصال فالشخص (أ) الذى يبتسم فى وجه الشخص (ب) نجد ان هذه الابتسامه

تعد بمثابه (مثير) استجاب لها الشخص (ب) بابتسامه وترحيب لتصبح تلك الاستجابه الاخيرة بمثابة (مثير) للشخص (ب) وعليه ان يستجيب .. وهذا الوضع التجسيدى لعملية التفاعل لابد أن يسفر فى النهاية عن جوهر العلاقات الانسانية القائمة على التأثر والتأثير المتبادل .. وبدون هذه القيمة الأخرى تجهض العملية التفاعلية من اهميتها وحيويتها بل ومن مضمونها؟ فكل التعريفات التى وردت بشأن التفاعل الاجتماعى تركز على عنصر التأثيرية المتبادلة .. لان الفرد كلما ابتعد عن دوائر التفاعل مع الآخرين ترتب على ذلك تقلص فرص التعرف على أبعاد ذاته ، مع ما يستتبع ذلك من شتى ضروب الاحساس بالوحدة ومظاهر الانطواء والاكتئاب والعزلة .. لكل ما سبق يحتل التفاعل الاجتماعى أهميته فى تراث علم النفس الاجتماعى تلك الأهمية التى يمكن بلورتها فى عدة نقاط.

اولاً: اهمية التفاعل الاجتماعى

١ - من المؤكد ان الافراد فى سبيل اتمام عملياتهم التفاعليه انما يلجأون إلى اللغة كوسيلة للتواصل والاتصال الأمر الذى يحمل بدوره قيمة ايجابية تتمثل فى الحفاظ على هوية المجتمع وثقافته من خلال الحفاظ على اللغة وتدعيمها، باعتبارها وسيلة الاتصال والتفاعل بينهم..

٢ - إن الرغبة فى التمييز الشخصى وإظهار النزعة الفردية المتميزة لايتأتى إلا من خلال دخول الفرد فى علاقة تفاعلية مع الآخرين من منظور تنافسى ، الأمر الذى يتيح له فرصه إظهار التفرد وبصمته

الشخصية فى مقابل الآخرين المتفاعلين معه (فكرة التنافس)...

٣ - إن المجهود الفردى مهما عظم فى حاجة الى مجهودات الآخرين حتى تتكافل المجهودات فى اطار تعاونى واحد، وهذه العملية ماكان لها ان تتم بمعزل عن التفاعل الاجتماعى مع الاخرين .

٤ - لايمكن أن يتم التفاعل فى حالة إنتفاء الاهداف والدوافع التى تحرك الافراد نحو إتمام هذا التفاعل، فالسلوك الانسانى دائماً مايكون مدفوعاً بجملة من الدوافع المباشرة وغير المباشرة، والتى تجد فى التفاعل الاجتماعى فرصه سانحه للتفريغ والتحقيق.. من هنا تأت أهمية التفاعل فى انه دائماً مايدفع الفرد للامام .. وإلى تحقيق ما يرغب فيه من أهداف وطموحات وسلوكيات.

٥ - يتيح التفاعل الاجتماعى للفرد فرصة ممارسة العديد من الأدوار الاجتماعية بما لايتعارض مع الوحدة النوعية المميزة لشخصيته، فمن خلال التفاعل الاجتماعى يلعب نفس الفرد العديد من الادوار المتصلة غير المنفصلة مع العديد من الاقطاب التفاعلية الخارجية، وفى اطار العديد من المواقف التفاعلية المتباينة دوره كأب وكزوج وكصديق وأخ وجد . مما يعنى الاحساس بالاشباع والرضا النفسى والانفعالى والاجتماعى...

٦ - تعتبر عملية التفاعل الاجتماعى هى الأساس فى كل عمليات التنشئة الاجتماعية فمن خلال التفاعل يتعلم الافراد والجماعة الانماط

السلوكية، وطرق التفكير ووسائل التعبير عن الانفعالات والتواصل وتشكيل القيم والاتجاهات والمعتقدات ، والامتثال لجملة المعايير المنظمة لطبيعة المجتمع وثقافته وعاداته...

ثانيا: أسس التفاعل الاجتماعى.

١ - الادراك ٢ - التواصل ٣ ادراك الدور ٤ - التوقع

٥ - التقيم ٦ - والتفاعل الرمزى.

يحدث التفاعل سواء كان بين فرد واخر، أو فرد وجماعه صغيرة كانت أم كبيرة من خلال عدة أسس منها كيفية ادراك الشخص للاطراف المشتركة معه فى التفاعل، وكذلك كيفية إتصاله وتواصله معهم، وكيفية ادراكه لما يقوم به من ادوار وأدوار الغير أيضاً، هذا فضلاً على أن توقع الفرد لسلوك ما من الطرف المقابل له، يلعب دوراً كبيراً فى اتمام عملية التفاعل، يأتى فى النهايه أن إحساس الفرد بجدوى عملية التفاعل مع الآخرين تلعب ايضاً دوراً جوهرياً فى فهم العملية التفاعلية.

١ - اولا: الادراك *Perception*

يلعب الادراك دوراً كبيراً فى اتمام عملية التفاعل الاجتماعى بين الاطراف المتفاعله، فمن خلاله يتم التعرف على الآخر من حيث قيمة واتجاهاته وأراؤه وبواسطته يحدث التجاذب أو التنافر الاجتماعى، ومن خلاله تحدث مواقف القيادة أو التبعية .. وادراك الفرد للآخر قد يتم من خلال العديد من المحددات.

أولاً : يعد الانطباع الأولى أول مراحل أدراك الآخر، فكلا من الشخص المدرك والشخص المدرك يحمل بداخله وفقاً لبناءه النفسى واتجهاته وقيمة ومعتقداته تصورات مسبقه « سابقة التجهيز» للطرف الآخر، تلك التصورات التى يتم بناءها عبر مراحل عديدة من المواقف السلوكية وعبر آليات التنشئة الاسرية والاجتماعية المتعددة .. ان مثل هذا الانطباع المحدد سلفاً قد يلقى بظلاله على العملية التفاعلية من خلال ثلاث قنوات .

أ - اما التنافر مع الآخر ب - الانجذاب نحو الاخر

جـ - التنافر ثم الانجذاب أو الانجذاب ثم التنافر.

الموقف الأول : إذا تعارضت التصورات المسبقة لكلا الطرفين، وكانت من الشدة بحيث لايظهر من خلالها أية مؤشرات للاتفاق، فقد يحدث التنافر الذى يصل فى بعض الأحيان الى حد الرفض الشديد فى قبول هذا الأخر، حتى قبل الدخول فى علاقات تفاعليه من خلال اللقاءوالحوار والتواصل ورفض اقامة ايه تفاعلات معه، بل قد تصل احياناً الى حد مقاومته والرغبة فى إزالته تماماً.. ويقع تحت هذه الفئة كل اشكال التعصب العرقى والسياسى والاجتماعى، حيث يرى كل طرف الطرف الآخر وفقاً للتصورات المسبقة أنه على النقيض تماماً منه، ومن ثم استحالة حدوث آليات التفاعل معه .. وهنا لابد من الاشارة إلى أن هذا الموقف التباعدى بين الطرفين يحمل فى حد ذاته

دلاله تفاعليه وان لم تصل بعد إلى حد التواصل المباشر، فالطرف الأول بما يغمره من عداءللطرف الآخر، والعكس الصحيح .. قد يؤثران فى بعضهما البعض، بل ويدفعهما ايضاً إلى اتخاذ التدابير التى تجعل كل منهما فى حالة من الترقب والحذر من الطرف الآخر، وهذا فى حد ذاته تفاعلاً إجتماعياً. ولنضرب مثالاً فى هذا الصدد من خلال صورة العربى لدى الاسرائيلى، وصورة الاسرائيلى لدى العربى، فلقد طال إحتلال اليهود لأرض فلسطين، وفلحت وسائل الاعلام وقنوات التنشئة الاجتماعية الاسرائيلية فى ترسيخ الاعتقاد فى ذهن الفرد الاسرائيلى ان العرب يريدون قتله واحتلال ارضه .. الخ . وفى المقابل يشعر الفرد العربى من خلال محددات واقعية بأن أرضه سلبت منه، وانه لابد من اخراج المعتد منها مع كل ما يلازم ذلك من صورة ذهنيه لهذا الاسرائيلى، ان هذا الانطباع المتبادل برغبة كل منهما ضد الآخر، جعلت كلا الطرفين يتعامل مع الآخر من منطق الإعداء والتأهب والحذر . مما يعكس بصورة واضحة مبدأ التأثر والتأثير المتبادل «وهو لب عملية التفاعل » حتى وأن لم يتواصل الطرفان بشكل مباشر فالتفاعل لايعنى لما يعتقد البعض انه يقوم على تجانس الاتجاهات والاتفاق فى الافكار أو التنميط فى المعتقدات فقد يظهر التفاعل من منطق الاختلاف والتباين بين الاطراف المتفاعله حيث ان الاختلاف يدفع كلا الاطراف المتباينة إلى محاولة التأثير فى

الآخر واقناعه ومن ثم شده وجذبه الى دائرة المسايره أو الانصياع .. (تنميطه .. قولبته) ومن ثم حدوث عملية التفاعل الاجتماعى.

الموقف الثانى : إذا كانت الصورة المدركة سلفاً للآخر تتسم بنوع من القبول للآخر، وللآخر نفس المستوى من القبول، فسرعان ما يتم التجاذب بينهما، لكى يبدأ التفاعل القائم على ادراك كل منهما للاخر بصورة متساوية، مع مايترتب على ذلك من إمكانية التواصل والحوار والاتفاق .. فالقبول النفسى لكلا الطرفين قد يلعب دوراً كبيراً فى إمكانية تقبل الإتجاهات المعرفية لكليهما . لهذا السبب بعينه قد يفشل الحوار بين طرفين – برغم ايجابيته المزدوجه – نظراً لان كلا الطرفان المتحاوران يطرحان مقدماتهما على أرضيه مشحونه بعدم التقبل الانفعالى.. ويجدر بنا هنا أن تقول أن إنطاباعاتنا الاولى عن الاشخاص قد تميل الى مقاومة التغيير .

الموقف الثالث : حيث يبدأالتفاعل بالتنافر، ثم سرعان ماتنهيأ قنوات الاتصال بينهما، مما يسفر عن التقارب المعرفى، ثم سرعان مايحدث التجاذب الادراكى، ليبدا كلا الطرفين فى اقامة التفاعل الدينامى.. (تنافر – تجاذب) .. وقد يحدث العكس حيث يبدأ التفاعل بتجاذب انفعالى، ثم سرعان ما يتهاوى فى حالة اصطدامه بالمقدمات المعرفية المتنافره بينهما .. بحيث يصبح للتنافر اليد الطولى فى فض التفاعل والابتعاد عن الطرف الآخر... مثل الزوج الذى يبادل زوجته مشاعر

الحب ولكن امكانية التفاعل بينهما فكرياً لاترقى الى مستوى العاطفة فيحدث الشجار والشقاق مع كل مايترتب على ذلك من آثار.

ويرى أش Asch الى ان المعلومات المقدمة الى الشخص من حيث ترتيبها، تلعب دوراً كيراً فى تكوين الانطباعات .

جـ - ثانياً : - إن الادراك عملية كلية اكثر منها عملية جزئية ، فالفرد دائماً مايميل إلى ادراك الجوانب التى تتفق وخصائصه الشخصية والانفعالية، وغالباً مايكون هذا الادراك منصباً على جوانب جزئية فى الطرف الآخر الذى يدخل معه فى علاقه تفاعليه، مما يترتب عليه تعيميم الادراك الجزئى الى بقية المدركات الأخرى، وفى هذا خطأ قد يقض العلاقة التفاعلية بينهما فيما يعد، مثل الشخص الذى يعشق الجمال فحينما يسعى للارتباط الزواجى، نجده وقد وقعت إدراكاته على ذلك المحدد، وبالتالى وتعميمه على كافة الجوانب الأخرى، بحيث يرى الكل من خلال الجزء المدرك .. الأمر الذى دفع بكريتش وكرتشفيلد الى القوى بانه «اذا كان لدى الفرد انطباع مرض عن شخص أخر فأن هذا التأثير سوف يميل الى الانتشار بالنسبة لحكمه على بعض السمات النوعية الأخرى مما يؤدى الى الفرد الى الحكم حكماً اكثر مما يجب بالنسبة للسمات المقبولة أو حكما أقل للسمات غير المقبولة (حامد الفقى : ١٩٧٤) ولعل العكس يبدو صحيحاً تماماً حيث أن ادراك الفرد لأحد الجوانب السلبية فى شخصية الطرف

الآخر قد يترتب عليه تعميماً واسعاً على كافة الجوانب النوعية لهذا الآخر، بحيث يدركه فى صورته الكلية بوصفه سيئاً وغير مقبولاً فجزئية الادراك هنا تلعب دوراً كبيراً فى تعميم الاتجاه نحو الآخر سواءمن حيث القبول أو الرفض.

ثالثاً: إنتقائية الإدراك .. دائماً مايصب الفرد ادراكاته فى الطرف الآخر على الجوانب التى يرغب هو شخصياً فى التركيز عليها واهمال الادراكات الأخرى - برغم من أهميتها أحياناً - وقد يرجع ذلك الى طبيعة أتجاهات الفرد المدرك «فانتقاء المدرك لمنبهات معينة فى سلوك موضوع الادراك أو بعبارة أخرى إلتفاته الى علاقات معينة فى سلوك الشخص الذى يدركه يتأثر بالاتجاهات الى كونها (منيره حلمى : ١٩٧٨) ... ولعل ذلك يفسر اتجاهات الأفراد ذو النزعات العنصرية حيث لايرون فى الآخرين الا مايؤيد وجهة نظرهم فقط، فالزوج الذى يتشاجر مع زوجته، قد لايجد فى هذا الموقف التفاعلى إلا كل مايؤيد وجهة نظره، متغافلاً، بالقطع عن كافة المدركات النوعية الايجابيه لزوجته فجزء كبير من ادراكاتنا يقوم على الانتقاء الاختيارى من قبل الفرد فنحن لانرى محددات الواقع كما هى يشكل تقريرى ولكننا ندركها بالصورة التى نريدها نحن مع كل مايستتبع ذلك من تجزئه وتشويه وتحريف واسقاط وتتحدد عملية الانتقاء هذه بواسطة كل خصائص المثير (العوامل المثيرة) وخصائص الشخص المدرك (العوامل الشخصيه).

سنيلم سرى

رابعاً: قولبة الادراك .. كثيراً ماندرك الأفراد ليس بصفتهم النوعية الشخصية المميزة لهم، بقدر إدراكهم على أنهم اجزاء من مجموعة أوسع ينتمون اليها ، مثل الشخص الذى يدرك مدى طيبه الزوجة وحسن تربيتها من خلال ادراكاته لأسرتها بوصفها هى التى افرزت مثل هذا النموذج (بنت عيله) .. ان خطورة مثل هذا الانتشار تتبلور فى أن لكل انسان وحدته الفريدة ، صحيح أنه قد يكون انعكاساً لجماعة الانتماء، الا أن هذا الوضع لايتخذ دائماً الصورة المتسقه المتجانسه، لان امكانية الشذوذ أمر وارد، ومن هنا فالتفاعل الاجتماعى بين طرف وآخر إنطلاقاً من فكرة انتمائية الطرف الآخر لجماعة ما قد يعد إهداراً واضحاً للطبيعة النوعية للشخصية موضوع التفاعل ... فعندما نقابل فرد ثرى تبدو عليه علامات الثراء والغنى، فغالباً مانميل فى ادراكاتنا له من منظور اجتماعى وليس من منظور فردى .. وكذلك ادراكاتنا للشخص الفقير قد تنطلق ليست من خصائصه النوعية ولكن من خلال الطبقة التى ينتمى اليها . وليس بخاف أن قولبه الادراك «تنميطها» قد يعد أحد الميكانيزمات التى تسهل للفرد فرصة التفاعل الكلى غير المفصل وتبعده بالتالى عن اجهاد نفسه فى ادراك تفاصيل قد يعجز عن ادراكها فى شخصية الفرد المدرك .. ولعلنا نجد أوقع تجسيد لفكرة قولبه الادراك فى كافة التصنيفات المجتمعية التى نراها (اغنياء - فقراء - متزوجون - اعزب

– قرويين – حضريين – الخ – من هنا يمكن القول بأن قولبة الادراك قد تلعب دوراً كبيراً فى تجميد احكامنا وعدم السماح لنا برؤية الجوانب الخاصة للشخص المدرك، لان ادراكاتنا انصبت على جماعة الانتماء اكثر منها فرد الانتماء.

خامسا : مركزية الادراك .. توجد العديد من الصفات المركزية التى نصف بها شخصيات من يقابلوننا من الأفراد، كأن نقول أن هذا الشخص طيب وذاك عدوانى وهذا بارد وذلك مغرور .. ان مثل هذه الصفات المركزية غالباً مايدركها الفرد فى الآخرين، ثم سرعان ما يتم الحكم على بقية جوانبه الأخرى من هذا المنظور، فالشخص العدوانى مثلاً دائماً ماندرك كل تصرفاته من منظور العدوان ... الخ . فالشخص المجرم الذى قضى فترة عقوبته فى السجن وخرج وتاب.. نجد أن وصمة الجريمة تظل ملازمة فى حدود ادراكاتنا له .

سادسا : تلعب المعلومات الاولية : التى يزود بها الفرد دوراً كبيراً فى إدراكه للشخص المعنى بالادراك... ويبدو ذلك واضحاً فى السعى الاعلامى نحو بث معلومات معينة تجاه الاخرين (مع / ضد) حتى يضمن القائمون على أمر تلك المؤسسات خلق احساس عام لدى مجموع الجماهير بموقف موحد .

سابعا : التشابه الادراكى مع الآخر .. ان أدراك الشخص للجوانب المتشابهه فى شخصيته فى الآخرين، يلعب دوراً كبيراً فى عملية التوازن والتوتر فنحن دائماً مانقع على الآخر الذى يتشابه معنا، وهذا

بدوره قد يؤدى الى تنظيم العلاقات بين الافراد والجماعات، بل ويلعب دوراً كبيراً فى تعزيز وتوثيق العلاقات الايجابية والتخفيف من حدة التوتر بين العلاقات غير المتوازنه - فالمرء دائماً مايسعى لاثبات صحة آراؤه واحكامه ومعتقداته عن طريق تمثلها عند اناس آخرين فى مجتمعه يتشابهون معه .

ثامناً: تبادلية الادراك الايجابى .. السلبى.

عادة مايميل الشخص إلى أدراك الجوانب التى تتسم بالايجابيه فى شخصية من يمتدحونه ويعظمون من شأنه، تلك التى أطلق عليها سولون ودويتش (اثر الايجابيه) فالشخص اذا ما نظر إلى نفسه بوصفه موضوعاً خارجياً، فأنه يميل الى الادارك الايجابى لاولئك الذين يشاركونه وجهه النظر التى يراها فى نفسه. والادراك العكسى فى هذه الحالة يبدو صحيحاً، فنحن لانميل بل نبتعد فى تفاعلاتنا عن اولئك الاشخاص الذين يميلون رلى يالنقد واظهار العيوب فى ذواتنا، بل اننا قد نميل - كنوع من الفعل المضاد) الى البحث عن تصيد الاخطاء لهم لكن نضعهم فى دائرة ادراكاتنا السيئة.

وهنا ينبغى التوقف أمام ظاهرة الامتداح للذات بماليس فيها، هل سيؤدى فى المقابل الى سعادة الفرد وادراكه لجوانب الأخر الممتدح ؟ . اثبتت بعض الدراسات التى قام بها سولون ودويتش ايضاً «ان الاشخاص الذين مدحوا نتيجة لعمل ردئ لم يستجيبوا للشخص الذى مدحهم بنفس

الدرجة من التأييد التى استجابوا بها للشخص الذى مدحهم نتيجة لعمل جيد ، وهذه الصفة الادراكية تبدو بوضوح شديد فى الظاهرة الاجتماعية «النفاق الاجتماعى» حيث يتوقع المنافسون والمراءون أن ينعموا برضا وقدع القادة والرؤساء .. وتكون النتيجة النظر اليهم نظرة أقل بالمقارنة بمن يبصرونهم بسلبياتهم، فاولئك الافراد قد يتمتعون ينتمتون بتقدير واحترام من قبل هؤلاءالقادة وان لم يظهر ذلك التقدير على مستوى التفعيل الخارجى، الا انه يظل حبيس النفس الداخلية.

تاسعا: تنوع مجال الادراك ..

تتعدد مجالات أدراك الفرد للآخر المدرك، فقد يكون المظهر العادى للشخص مجالاً لادراكه، قد تكون استجاباته الموقفية مجالاً آخر لادراكه، قد تكون عاداته المتأصله فيه مجالاً ثالثاً لادراكه تلك الجوانب التى يمكن تفصيل بعضها على النحو التالى.

١ - من المؤكد أن جانباً كبيراً من ادراكنا للآخرين ينصب على الجوانب المادية الظاهرة لهم من قبيل مظهرهم العام، انتماءتهم السياسية، المجتمعات التى ينتمون اليها، دياناتهم، طبقاتهم الأقتصادية الاجتماعية فكل تلك المحددات قد تسهم بدورها فى تكوين بداية الانطباعات عن الشخص الآخر .. فمجرد الحكم على شخص ما بأنه إرهابى مثلاً تنشأ فى المقابل لدينا عدداً كبيراً من التصورات الذهنية عنه واسلوب التعامل معه .. الخ والحقيقه أن مثل هذا التصنيف

للسمات الظاهرة يعد من الناحية الاجرائية ذو أهمية كبيرة، خاصة أنها تعين الفرد على تنظيم إستجاباته والتحكم فى ردود أفعاله التفاعليه، وبرغم تلك القيمة الايجابية لهذا التنميط الادراكى الا أن مايؤخذ عليها - احياناً - انها لاتتيح للفرد عناء البحث عن الجوانب النوعية فى شخصية والقاء التبعية برمتها على الجانب النمطى العام الذى يندرج تحت لواءة الفرد.

٢ - اذا كانت الانماط الدينية والاجتماعية والعمريه والتعليمية تعد العرق واللون - أحد الجوانب التى قد يقيم الافراد ادراكاتهم وفقاً لها، فهناك ادراكات قد تخص الآخر دون دخوله فى اطار تفاعلى مع الشخص المدرك مثلما يحدث أن تدرك فرد بأنه (رجل خير) من خلال قيامه بالعطف المستمر على الفقراء - أو بأنه (رجل لايرعى حق الجار) من خلال سلوكياته وتصرفاته مع جيرانه، وغالباً ما يكون هذا النوع من الادراكات يخص الجماعات اكثر منه الافراد.

٢ - يمكن أن ندرك بعض الجوانب فى شخصيات الآخرين ، دون فرصه التفاعل الشخصى معهم، وذلك من خلال رصد سلوكيات الآخرين فى اطار علاقاتهم مع غيرهم . فالشخص الذى دائماً مايراع حقوق جيرانه، ويعاملهم باللين والمودة، غالباً ما نصفه ادراكياً بأنه «شخص متسامح ورقيق الجانب» .

حتى ولو لم يشارك الفرد المعنى بالادراك أية تفاعلات دينامية مباشرة ويبدو ذلك واضحاً من خلال الصور الادراكية التى نكونها عن القادة والرؤساء من خلال مواقفهم الانسانية مع الآخرين والتى كثيراً ماتقوم وسائل الاتصال ببثها «رئيس يقابل طفلاً ويثنى عليه - رئيس يقابل المعوقين ويكرمهم - قائد يقرر صرف علاوة لمجموعة من الفقراء.. الخ) .. فكل تلك السلوكيات بالرغم من ابتعادها عن دائرة التفاعل الفردى للشخص المدرك الا انها تلعب دوراً كبيراً فى تشكيل وبناءالتصورات الادراكية لهذا الآخر وغيره ... وينبغى للتأكيد فى هذا الصدد أن بناء الادراكات ليست بالبساطة التى تبدو عليها، فالبناء النفسى للفرد، وكذلك طبيعة اتجاهاته قد تلعب دوراً كبيراً فى تشويه سلوكيات الآخر - حتى وان كانت ايجابية» وذلك عن طريق ميكانيزمات التبسيط والتبرير والتكوينات العكسيه .

عمليات التفاعل الاجتماعى

اولا : الصراع *Conflict*

يلعب الصراع دوراً كبيراً فى عمليات التفاعل الاجتماعى بين الافراد والجماعات وبعضهم البعض، وذلك لأن الصراع بما ينطوى عليه من إختلاف وتباين بين أهداف الاطراف المتصارعة، حتماً سيؤدى فى النهاية - ايا كانت نتائجه - إلى نوعاً من التأثر والتأثير المتبادل لكل الاطراف المشتركة فيه ، فالرابح فى الصراع سواء على المستوى الفردى أو الجماعى لن يقنع

بالثبات وانما سيسعى جاهداً للحفاظ على مكاسبه، وهذا فى حد ذاته نوعاً من الصراع وان كان يأخذ شكل التأهب والاعداد والحذر من الطرف الآخر المناقض، أما الخاسر فى الصراع فلن يقنع كذلك بالثبات على موقف الخسارة وانما سيحاول - جاهداً - الاستعداد لدخول حلقه صراع آخرى، قد تحسم نتائجها لصالحه .. وبين هذا وذاك تحدث عملية التفاعل الاجتماعى، بما فيها من ضغوط ومفاوضات وحوارات والصراع لاتقف حدوده عند حد المواجهه بين فرد وآخر، أو بين الفرد ونفسه، وانما قد يمتد الصراع ليمسك بتلابيب كافة الاشكال والتجمعات البشريه بداية من الفرد ومروراً بالجماعات والمجتمعات ونهاية بالدول .. وغنى عن التوضيح أن النتائج المترتبه على عملية الصراع هذه قد تودى إلى تطوير وتعديل وتغيير فى الاتجاهات والسلوكيات مما يسهم بدوره فى زيادة فعالية كافه اشكال التفاعل الاجتماعى بين الافراد.. وفى الوقت الذى يهاجم فيه البعض فكرة الصراع وينعتونها بأنها أساس الخراب والدمار، ولاتخلف إلا شخصيات مضطربه، ومجتمعات متفككه من جراء الصراع مع غيرها، ومن ثم ينادون باستاتيكية الاوضاع وثبات المحددات الاجتماعية واذا كان التقليديون يعتبرون ان الصراعات من صنع معكرى الاجواء او الرؤوس اليابسه فلابد من الاعتراف بإن الصراع محتوم، وانه ليس شراً بذاته فبدون وتيره الصراع المناسبة قد يتعرض الافراد والجماعات لاختلالات نفسيه واجتماعية عديدة والمدقق فى فكرة الصراع ومن منظور اعم - يدرك للوهله الأولى، أن

الصراع هو جوهر الوجود الانساني، بل لايمكن أن نتصور وجوداً خالياً من محددات الصراع، وذلك ببساطه لأن المتغيرات النفسية والاجتماعية والسياسية وغيرها تنطوى على بعد التناقض والمتضادات والتباينات بين الأفراد، ويظهر ذلك جلياً فى كافة الخصائص المتقابلة سواءفى السمات الانسانية (انطوائية - انبساطيه) (استقلاليه - اعتماديه) (جرأة - خنوع) أو على مستوى التباين فى الطبقات الاجتماعية (أغنياء- فقراء) (راسماليه - اشتراكية) (سلطة - جمهور) .. الخ ان هذه المتضادات بحكم طبيعتها لايمكن أن تتعايش مع بعضها البعض فى وئام بعيداً عن فكرة الصراع ، ومن ثم لابد أن يفسح الطريق لحدوث نوعاً من الصراع بينها ذلك الصراع الذى تتباين اشكاله من الضعف الى الشده وفقاً لاهداف المتصارعين، وسبل وامكانات الصراع لدى كل منهم بحيث ينتهى بغلبه إحداها على الآخرى، وأحد النتائج المتوقع حدوثها من جراء الصراع حدوث نوعاً من التوفيق من اهداف المتصارعين والذى يظهر فى النهاية فى صورة مشوهه (كما يصفها علماء الاجتماع ظاهرة التمفصل) وذلك على المستوى المجتمعى، أو حدوث نوعاً من الاضطراب النفسى على المستوى الفردى فى حاله عدم قدرة الفرد حسم الخلاف لاياً من المردات المحددات بداخل نفسه (العرض ومضاد العرض فى الشخصية العصابية) .. لكل ماسبق لايمكن أن نحيد فكرة الصراع، أو نلقى عليها بمدلولات .

تفسيرية تخرج المفهوم عن اطارة المضمونى المتعارف عليه كأن نصف

الصراع بأنه ظاهرة مدمرة ومجتمعياً ونفسياً. ولعلنا نلحظ أولى ملامح الصراع على المستوى الفردى حيث نجد أن كل انسان يعيش فى مجتمع له نظمة وتقاليده وأساليب الضبط الخاصة به، تلك التى قد تتعارض - أحياناً - مع مايصبو اليه الفرد من اشباعات (سوء التكيف) الأمر الذى يدفعه فى النهايه إلى الوقوع بين قطبى الصراع إما المسايره الواقع والعيش مع محدداته، أما رفض هذا الواقع ومحاوله إظهار محدداته النوعيه الخاصة به .. هنا أصبحنا بازاء صراع تتوفر فيه كافة المحددات التى تميز تلك العملية (فرد، متغيرات متناقضة - رغبه فى حسم إحداها) .. إن وجود نمطين من الدوافع المتناقضة والمتعارضة يؤدى غالباً بالفرد إلى إعاقته عن التوافق ويدفع به الى المزيد من التوتر والقلق، ومن ثم إلى سلوك ونشاط قلق غير ثابت .. عادة مايكون مصحوباً - فى حال عدم توفر الحلول المباشرة - بكافة أشكال الميكانيزمات الدفاعيه مثل التبرير والاسقاط والانسحاب - والكبت والنسيان - التوحد - النكوص .. الخ) .. وللصراع ٣ انواع الصراع مع الذات (النفس) والصراع الدولى والصراع بين الجماعات ولايمكن اعتبار هذه التصنيفات بوصفها مختلفه ولكن يتم عرضها لدواعى التوضيح فقط مصراع الفرد الذاتى قد يكون لتعارض رغباته واهدافه مع اهداف الغير، على حين ان الصراع مع الاخرين سواء (فرد / جماعه) (جماعه/ جماعه) (مجتمع - مجتمع) يحوى فى طياته ايضاً نفس التناقض فى الاهداف والوسائل بين الافراد وبعضهم البعض.

اولاً: الصراع مع الذات - *Pevsonal Intra*

والصراع هنا يحدث عندما يقع الفرد فى موقفين متعارضين معاً، ولايقوى على الاتيان بكليهما معاً، وفى هذا الصدد يمكن التفرقه بين اربعة أنواع من الصراع، تلقى بدورها الضوء على كيفية تفاعل الفرد مع نفسه ومع الآخرين ..

أ - صراع الاقدام - الاقدام Approach - Approach فى هذا النوع من الصراع يقع الفرد فريسه لإختيارين كلاهما ايجابى ويتساويان فى القيمة، ويمكن التدليل على هذا النوع من الصراع لدى الطالب الذى تخرج من الجامعة وعرضت عليه وظيفتان جديدتان متساويتان من حيث المرتب والوضع الاجتماعى، فعلى الرغم من سعادة هذا الخريج باختياره لاياً منهما، الا انه عادة مايداهمه التوتر والقلق بل وفى بعض الاحيان الشعور بالاضطراب من قبيل عدم القدرة على النوم ... نحن هنا بازاءصراع بين أمرين كلاهما ايجابى.. وبالمثل يمكن ان نلحظ هذا النوع من الصراع اذا ما جابه الفرد موقف الاختيار بين صديقين أو بين طريقيتين لقضاءعطله الصيف.

ب - صراع الاحجام - الاحجام Avoidance - Avoidance Conflict فى هذا النوع من الصراع نجد أن الفرد قد وقع بين إختيارين كلاهما سلبي، ويمكن التدليل على هذا النوع من الصراع

لدى المراهق الذى لايرغب فى التشاجر مع زميله الذى يتحرش به وبين مواجهته لعبارات الاستهزاء والسخرية من اصدقائه لأنه جبان وغير قادر على المواجهه مع زميله هذا، وكذلك الشخص الذى يعانى من الم مفرط فى الاسنان، وعليه ان يختار بين استمراريه تلك الالام أو الذهاب إلى الطبيب فكلاها مؤلم.

جـ - صــــراع الاقــدام - الاحجام Approach - Avoidance Conflict ويبدو هذا النوع من الصراع عندما يكون هناك موقفاً إيجابياً ولكن نتائجه سلبيه ويمكن التدليل على هذا النوع بحالة الفتاه التى ستلتحق بكلية الطب فى جامعة اقليمية مع مايترتب على ذلك من ابتعادها عن زميلاتها اللاتى التحقن بكلية الحقوق فى مدينة أخرى ان هذا الاختيار سوف يسبب لها التوتر، بل ان هذا المستوى من التوتر سيزداد كلما اقترب موعد الالتحاق بالكلية، لذلك نجد فى هذا النوع من الصراع أن قوة الدافع لتجنب العائد السلبى تزداد سريعاً كلما قل الوقت أو المسافة بالنسبة للهدف وفى نفس الوقت فإن قوة الدافع للوصول للهدف تزداد قليلاً.

د - صراع الاقدام الاقدام - الاحجام الاحجام dauble .A.A. Conflict فى هذا النوع من الصراع نجد أن الفرد قد يواجه موقفاً معقداً من حيث الايجابيات والسلبيات المترتبة على هذا الموقف، وعلى الشخص فى هذه الحالة أن يختار بين شيئين وكلاهما به نتائج

ايجابية وسلبية ويمكن التدليل على هذا النوع من الصراع لحاله لاعب رياضى فى كرة السله، وعرض عليه الاشتراك فى فريقيين من فرق الكلية، الفريق الأول قوى وحصل على مراكز متقدمه ولكنه لايجد نوعاً من القبول والارتياح النفسى لمدرب هذا الفريق ويكره كذلك بعض لاعبى الفريق ، أما الفريق الآخر فهو ضعيف ولم يحقق أياً من المراكز المتقدمه ولكن اللاعب يحب مدرب الفريق وكذلك لاعبيه، فماذا يفعل اللاعب الرياضى فى هذه الحالة؟ هل يذهب للفريق الأقوى والمدرب المكروه؟ ام يفضل الفريق الاضعف ذو المدرب المحبوب؟ هذا النوع من الصراع يطلق عليه اقدام - اقدام - احجام - احجام - وذلك لان كلا الموقفين ينطوى على جوانب ايجابية وأخرى سلبية.

ان هذه الانواع الأربعة من الصراعات التى تحدث لذات الفرد، غالباً ما تخلف وراءها نوعاً من الضغط Pressure الذى تنعكس آثاره بوضوح على شكل وطبيعة التفاعل الاجتماعى بين الفرد وغيره من الأطراف المتفاعله معه، ففى المدرسة قد يحدث للتلميذ ضغطاً نتيجة لاحتمالية عدم اداؤه الجيد فى الامتحانات ، وفى العمل يعانى الموظف ضغوطاً كثيرة فيما يتعلق بامكانية فصله من وظيفته فى حالة اخفاقه فيها، وفى الحياة الزوجية قد يعاني أحد الطرفين ضغطاً نظراً لاحساسه بأنه السبب فى عدم سعادة الطرف الآخر، والضغط عادة ما يكون اكثر اجهاداً من الحدث السلبى فى حد ذاته .

ردود الفعل تجاه الضغوط وكيفية التعامل معها ...

ان ردود الفعل الناجمة عن الصراع قد تتباين من شخص لأخر، وهذه الردود قد تكون فسيولوجية وقد تكون نفسيه ..

أ - ردود الفعل الفسيولوجية Physiological - Reaction يذهب الطبيب هانز سيلى Hans - Sely ١٩٧٦ بعد بحوث مستفيضه قام بها إلى أن الجسم عادة ما يكون له رد فعل لأى شئ يهدده، سواء كان هذا الشئ عدوى أو ورم أو حتى توتر نفسى فالجسم فى هذه الحالة يوجه أساليبه الدفاعية نحو ذلك الخطر وهو ما أطلق عليه General - adaptotiom - Syndrom (G.A.S) وهذه الاعراض تمر بثلاث مراحل.

١ - رد الفعل المنذر *Alarm - Reaction*

أثناء مواجهة الفرد لضغط ما ناتج عن صراع ما، فاننا نجد أن العصب السمبثاوى Aoutonomic . N.S يزيد من ضربات القلب ويرفع ضغط الدم، ويحرك الدم بعيداً عن الجهاز الهضمى، وزيادة معدلات التنفس، وبعد ذلك يصبح الجسم مؤهلاً لكى يخوص الصراع الداخلى، فضلاً عن افراز العدد الصماء للادرينالين والهرمونات الاخرى فى الدم، وارتفاع نسبة السكر فى الدم، وفى المرحلة الأولى من الـ GAS يكون من الصعب التفرقه بين الاعراض المصاحبة للبرد أو التوتر النفسى أو حتى الاعراض المصاحبة للحب.. ولكن الاختلاف دائماً مايكون دقيقاً وكل مايحدث فى مرحلة رد

الفعل المنذر Alarm هو التحرك السريع تجاه مصدر التهديد، بحيث يقل التوتر قليلاً عما كان عليه من قبل.

٢ - *التعامل غير المؤثر*

أن كثيراً من مجهوداتنا - لسوء الحظ - فى التعامل مع التوتر الناجم عن الصراع غالباً ما تكون غير مرضيه (او مجديه) حيث أن الابتعاد عن التوتر عادة مايكون مؤقتاً ولفترات قصيرة وهذا مايجعل الامور اكثر سوءً، وتدليلا على ذلك توجد ثلاث مراحل غير مجديه للتخفيف من حدة التوتر.

المرحلة الأولى:

أ - الهروب - الانسحابيه Withdrawl فالفرد إذا ما وقع فى مصدراً للتوتر نجده وقد استسلم للهرب كوسيله للتخفف من عناءحدة هذا التوتر، مثل الطالب الذى لم يعتاد على مناهج ودروس الجامعة عقب تخرجه من المدرسة الثانوية ، حينئذ يشعر بصعوبة شديدة فى عملية الاستذكار، الامر الذى قد يدفعه إلى ترك المذاكره والهروب منها الى ممارسة بعض الالعاب، كذلك الحال بالنسبة للزوج الذى لايستطيع التغلب على توتره داخل الاسرة نتيجة المشاحنات مع زوجته وبدلاً من محاولة التصدى للمشكلة بالعلاج، نجده وقد ترك المنزل هارباً من مواجهة المشكلة الحقيقية.

ب - العدوانية Aggression ان ردود الفعل الشائعة للاحباط المتولد عن الصراع عادة مايتخذ الشكل العدوانى، فالمرأة التى فشلت فى خلق جو رومانسى حول زوجها مثلاً، نجدها وقد تحولت إلى أساليب الشدة والعدوانية تجاهه واتهامه بالتقصير.. الخ . كذلك عندما يحاول أحد منا إصلاح قضيب الستائر ولايجد المسمار الذى يصلح به ذلك القضيب، فانه يقوم بحركة تلقائية بالقاءالقضيب على الأرض تعبيراً عن توتره واستياؤه.

جـ - الميكاينزمات الدفاعيه Defensive - Mechanism طبقاً لنظرية فرويد التحليلية فان أحد وظائف الانا هى الدفاع ضد التوترات التى يتعرض لها الفرد، وهناك العديد من الميكانيزمات الدفاعية التى يلجأ اليها الفرد فى مواجهة مصادر التوتر والصراع.

١ - النقل Displacement

فالشخص الذى لاتتاح له فرصة تفريغ طاقاته العدوانية إزاء رئيسه فى العمل، نجده وقد نقل هذه المشاعر الى موضوعات بديلة أقل خطراً من الأولى مثل التشاجر مع زوجته والفرد فى هذه الحالة لايعلم شعورياً بأنه قد قام بنقل شحناته العدوانية الى مصدر أخر غير المصدر الحقيقى.

٢ - الاعلاء (التسامى) Sublilimation

ان رغبة الهو (id) فى الظهور واعتلاء مسرح الشعور، عادة ما تكون فحه (عدوان - جنس) الأمر الذى يجعل الفرد يميل لاشعورياً الى

محاولة التخفيف من حدتها عن طريق تحويلها الى نشاط اجتماعى يلقى قبولاً ومشروعيه من خلال محددات الواقع مثل ممارسة الالعاب العنيفه ، وقراءة القصص والروايات البوليسية العنيفة ... الخ

٣ - الاسقاط .. Projectiom

ان الرغبات المستهجنه للشخص تبدو وفقاً لهذا الميكانيزم كما لو كانت ليست رغبته، حينئذ تظهر كما لو كانت آتيه من الاخرين وليست منه، ويبدو ذلك واضحاً لدى الشخص الذى تجتاحه الرغبة الجنسية القوية ومع ذلك يراها فى الآخرين.

٤ - التكوين العكس Reaction Formation

قد يلجأ الفرد أحياناً - إلى المبالغة فى أظهار شئ لاخفاءشئ أخر مناقض تماماً للموضوع الأول، مثل الابنه التى تظهر لامها الحب والود الشديد (المبالغ فيه) لإخفاء مشاعرها العدوانية اللاشعوربة تجاه الام.

٥ - النكوص Regression

اذا مافشل الفرد فى مواجهة موقف الصراع الضاغط على مستوى الرشد فنجده وقد ارتد (نكص) الى مواقف طفليه لمواجهة هذا الموقف، مثل المدير الذى يلجأ دائماً إلى المشاجره والصياح مع مرؤسيه فى مواجهة مايعترض شركته من مشكلات.

٦ - التبرير Rationalization

أن التوتر الذى يكتنف موقف الصراع الضاغط قد يجعل الفرد يلجأإلى التبرير وتقديم تفسيرات مرضيه لاسباب سلوكه، مثال ذلك الرجل الذى يلقى صداً وعزوفاً من زوجته، نجده يبرر ذلك بأن بها عيوب كثيره ودائمة الخطأ. كل ذلك من أجل الحفاظ على الانا وعدم الاقلال من شأنها.

٧ - الكبت Repression

إن رغبات الفرد التى تتعارض مع محددات الواقع المعاش، عادة مالاتتاح لها فرصه الظهور والإعراب الصحيح عن نفسها، ومن ثم تتخذ طريقها الى الكبت بعيداً عن الشعور الارادى للفرد، وعادة ما تتحين الفرصة للظهور على هيئة زلات لسان واحلام وأعراض مرضية.

المرحلة الثانية : مرحلة المقاومة Resistance - Stage فى المرحلة الثانية من (GAS) تكون كل مصادر الجسم قد تحركت لمقاومة التوتر الناجم عن الصراع، وتكون هذه المصادرفى أعلى معدلاتها، وإن كان هناك حالة جديدة من التوتر (الفسيولوجى - النفسى) قد يتعرض لها الشخصى عندما يكون الجسم فيها غير قادر على التعامل معه، وفى هذه الحالة فالتوتر النفسى يترك الشخص عرضه للتوتر الفسيولوجى (المرض) والعكس قد يكون صحيحاً، واذا ، استمر التوتر فى زايادته، فإن قدرة الفرد على المقاومة سرعان

ماتنهار، لتؤدى للمرحلة الثالثة والأخيرة من (GAS) وهى مرحلة الارهاق.

المرحلة الثالثة :- مرحلة الارهاق Exhausting - Stage

عندما لايقوى الفرد على تحمل الضغوط الخاصة بالتوتر الناجم عن الصراع حينئذ تضعف مقاومته لها، ففى حالة التعرض لحالات شديدة من التوتر الفسيولوجى الدائم يمكن أن يحدث الموت ولكن التوتر النفسى قلما يؤدى إلى موت الشخص ولكنه يسفر عن تغيرات شديدة فى وظائف الجسم (قرحة المعدة – الارتفاع الحاد فى ضغط الدم – نوبات هستيريه.

ب – ردود الفعل النفسية Psychological - Reaction to stres تحت تأثير التوتر، يتولد لدى الفرد الاحساس بالقلق والاكتئاب ويظهر ذلك فى انعدام الشهية للطعام، وعدم القدرة على التركيز، وضعف القدرة على التفكير بوضوح، وغالباً ما يكون التفكير فى مثل هذه الحالات منصباً على السبب الراجع للتوتر، ورد الفعل التوتر لايكون سلبياً فى جميع الحالات، ولكننا نستجيب بكل قوانا لكى نتفاعل ونتعامل مع هذا التوتر، ومصطلح التعامل ماهو الا القدرة على التعامل أو السيطرة على التوتر أو كلاهما معاً.

٣ – التعامل المؤثر للتوتر Effective - Coping

أ – ازاله سبب التوتر. Removing stress

ب – التفاعل مع التوتر.

١ - **ازالة سبب التوتر** . ان احد الأساليب المؤثرة للتعامل مع التوتر هو ابعاد مصدر التوتر، مثال ذلك الشخص الذى يعمل فى وظيفة ما قد تكون مجهده بالنسبة له وتسبب له توتراً مستمراً، فهذا الشخص يمكنه الاستقاله من وظيفته والبحث عن أخرى . كذلك الزوجيين اللذان يتشاجران بصفه مستمرة قد يلجأ كليهما إلى طلب الطلاق والانفصال للقضاء على مصدر التوتر بينهما ولكن لسوء الحظ أن مثل هذا الاسلوب فى التعامل مع مصادر التوتر قد تكون فى كثير من الاحيان صعبه خاصة اذا تعلق الأمر بعمل أو زواج .. او فقد أحد الزوجين أو فقد الاصدقاء.. الخ.

ب - *التفاعل مع التوتر* *Manging strers Reaction*

عندما لايستطيع الفرد إزالة مصدر التوتر أو تغيره، نجده حينئذ وقد لجأالى محاولة التفاعل مع هذه المصادر، مثل الشخص الذى يعانى من توتر دائم فى العمل، نجده وقد بدأ الاعتياد على التحكم فى ردود الفعل تجاه هذا المصدر مثل القيام باجازات ترفيهية، ممارسة بعض الهوايات المفضله، أو القيام ببعض التمارين للتحكم فى ردود الفعل الجسميه.. الخ.

والحقيقة ان هناك العديد من العوامل التى تؤثر على رد الفعل تجاه التوتر، والدليل على ذلك أن فقد وظيفة معينة قد يكون أمراً فى غاية الخطورة بالنسبة لفرد ما، وقد يسبب ازعاجاً لشخص آخر على حين أن شخصاً ثالثاً ينظر الى فقد الوظيفة بنظره ارتياح لانها ستتيح له فرصه

عمل أخرى افضل .. فالأفراد يختلفون فى درجة تحملهم للتوتر، فالشخص الواحد يمكنه تحمل التوتر مرة على حين يفشل فى تحمله المرة الثانية ويكون رد فعله تجاهه مختلفاً عن المرة الأولى ويمكن أن نسوق فى هذا المقام بعض تلك العوامل التى تسبب الفروق الفردية فى مدى تحمل او عدم تحمل كل منا لفكرة التوتر الناجحه عن الضغوط الصراعية.

١ - الخبرة القليلة بالتوتر

ان رد الفعل تجاه التوتر يمكن أن يكون أقل لدى الأفراد الذى لهم خبرة ولو قليلة تجاه التوتر، مثال ذلك الجندى الذى يذهب للقتال للمرة الرابعة عادة ما يكون أقل توتراً من ذلك الذى يذهب للمرة الأولى.

٢ - التنبؤ والتحكم

يمكن القول بان الاحداث المجهدة عادة ما تكون أقل اجهاداً عندما تكون متوقعه من الفرد بالمقارنه بحدوثها بطريقة فجائية، وتكون ايضاً أقل اجهاداً عندما يدرك الشخص انه يجب عليه ان يتحكم فى هذا الاجهاد.

٣ - المساندة الاجتماعية

ان مقدار رد الفعل تجاه التوتر عادة ما يكون أقل لدى الاشخاص الذين يلقون مساندة إجتماعية كافية (الاصدقاء - الاسرة - العائله - الزملاء).

الصراع بين الجماعات والمجتمعات

اذا كان الصراع الذاتى تدور رحاه داخل نفسية الفرد وعدم قدرته

على حسم التناقض بين الاهداف المتصارعة، فان الصراع المجتمعى سواءكان بين جماعة وأخرى أو حتى بين دوله وأخرى انما يعتمد فى جوهره على نفس التصورالخاص بفكرة الصراع من حيث إختلاف تصورات الجماعة واهدافها وامكاناتها وتطلعاتها مع الجماعات الأخرى، الأمر الذى يحتم امكانية وقوع الصراع بينهم بل ان روبنز Robbins 1983 يذهب الى أن على الافراد أن يدركوا وجود صراع ما سواء كان حقيقياً أو وهمياً فالتصرف هنا ينصب عن الادراك، فاذا ماحدث الاعتقاد لدى المتصارعين بوجود صراع ما بينهم ، فهم يتصرفون وفقاً لهذا الاعتقاد – من هنا ينبغى ان نأخذ فى الاعتبار كافه المتغيرات النفسية والاجتماعية المشكلة لطبيعة هذا الادراك من (مشاعر – حاجات – وقيم واتجاهات، تلك التى تلعب دوراً جوهرياً فى نشوء الصراع – هذا من جانب) ولابد كذلك من وجود تعارض فى اهداف ومصالح المتصارعين (Robbins - 1983). ذلك الصراع الذى تتعدد مظاهر الإعراب عنه بداية من ممارسة الضغوط مثلما نرى فى الضغوط التى تقع على جماعات الاقلية من حيث التفرقه بينهم وبين سكان المجتمع من حيث التعليم أو المعاملة، ولعلنا نجد فى كافة الحركات العنصرية القائمة على التفرقه بين الافراد من حيث الفرق واللون والجنس والديانه نموذجاً حياً لذلك الصراع الذى يسبب مزيداً من الضغوط من قبل جماعه على أخرى، مع كل مايستتبع ذلك من تصرفات سلوكية لكلا الجانبين والتى تسفر فى النهاية عن اثارة الضغوط ودفعه لدرء ذلك الضغط بكافة الاساليب والطرق .. ومثال آخر لاسلوب الضغط المجتمعى مانراه من ممارسة العدو

الصهيونى كافة اشكال الضغوط على مواطنى الارض المحتله اقتصادياً ونفسياً واجتماعياً .. فهذا يعد أيضاً شكل من اشكال الصراع وأن أتخذ أسلوب الحصار وسيله له .. علاوة على ممارسة الضغط كوسيله من وسائل الصراع المجتمعى، نجد فكرة الحصار، حيث تقوم جماعة بحصار جماعة أخرى، قاطعة معها شتى الوان التفاعل والاتصال كنوع من العقاب الواقع عليها وهذه الفكرة قد نراها فى ابسط التجمعات البشرية الى أكثرها تعقيداً، فالجماعة التى تريد نبذ أحد أفرادها تقوم بحصارة وطرده ولاتتيح له امكانية التواصل معها وتعلن التبراء منه .. فهذا الاجراء يمكن أن يسبب الالم النفسى وفقد المساندة الاجتماعية والنفسية للفرد، وفى المقابل نجد فكرة «الحصار» على المستوى الدولى حيث تقوم بعض الدول بعمل حصار لبعضها البعض عن طريق قطع كافة وسائل الاتصال به، مع مايترتب على ذلك من تفجر الاضطرابات وتفاقمها نتيجة اعدم التواصليه مع افراد المجتمعات الأخرى.

كذلك فان الصراع بين الجماعات بل والمجتمعات عادة مايتطور ليأخذ شكلاً أخر مثل «الاحتواء» فالتضارب فى الاهداف يجعل الافراد المتصارعة يلجأون إلى حسم التضارب حتى ولو كان الأمر باحتواءهذا الآخر واغرائه وسحبه الى دائرة التشبه والمماثله .. ويبدو ذلك واضحاً فى قيام الولايات المتحدة الأمريكية بممارسة الضغوط المتعددة على بعض الدول لدفعها وتحميلها على تبنى افكار وايدلوجيات وسلوكيات من شأنها زيادة قبضتها

وتحكمها .. فالصراع بدأ بالتلويح بالضغط والحصار وانتهى بالاحتواء – خاصة اذا كان الطرف الآخر أقل أهمية وأضعف كذلك يمثل التفاوض شكلاً من اشكال الصراع المجتمعى، حيث يسعى كل طرف الى محاولة التفاوض مع الطرف الآخر (فى حالة تعادل الفريقان) للخروج باكبر قدر من المكاسب، تلك التى لايمكن لطرف ما بمفرده الحصول عليها. . ويدخل فى هذا الاسلوب الصراعى شكلاً آخر من اشكال الصراع القائم على المساومة والاغراء.

كذلك يمثل أسلوب مطالبة الجماعة لجماعة أخرى بتقديم التنازلات أسلوباً واضحاً من أساليب إدارة الصراع، مثلما يحدث فى قيام جماعة بتقليص امتيازات جماعة أخرى تحت كافة اشكال الضغوط والعقاب.

ومن اساليب ادارة الصراع المجتمعى أيضاً، قيام التحالفات بين الجماعات لردع جماعة أخرى وهذه الخاصية نجدها داخل الجماعات الصغيرة مثل التحالفات الاقليمية (اهل بحرى) فى مقابل «اهل قبلى» وقد تتطور فى اشكالها لتصبح دولية مثل التحالفات العسكرية والاقتصادية والسياسية .. ويكون الغرض منها أيضاً مجابهة الاطراف الأخرى التى تكون متصارعه فى اهدافها مع جماعه ما ...

كذلك نجد أن أحد أساليب ادارة الصراع بين الجماعات ، قيامهم بعمليات التخريب والتدمير والفساد، والتآمر وكلها أساليب تهدف إلى النيل من الجماعة وتفتيت وحدتها ايذاناً بالسيطرة عليها «الفتن الداخليه».

ان كل تلك الأساليب السابقة انما هى تفعيلات تلجأ اليها الجماعات المتصارعة فى حالة إصطدامها بالأطراف المتناقضة معها .. كل ذلك يتم فى إطار شكل تفاعلى متبادل ذو أثر وتأثير متبادل .. فلانستطيع أن نتصور قيام جماعة ممارسة واحدة أو أكثر من تلك الاساليب على حين تقف الأخرى مكتوفه الايدى فى مقابل تلك المثيرات .. بل العكس هو الصحيح فعلى الجماعة الأخرى الاستجابة لكل اسلوب مما يمهد الطريق للطرف الأخر لاختيار الشكل الذى يتناسب وطبيعة رد الفعل الصادر من الجماعة الأخرى.. وبين هذا وذاك يمثل الصراع أحد العمليات الاساسية فى عملية التفاعل الاجتماعى بين الافراد والجماعات بل والدول أيضاً.

واذا كان الصراع الذى يحدث بين الجماعات الفرعية داخل المجتمع الواحد، يمكن حسمه عن طريق وجود سلطة مركزية عليا « الدولة» يمكنها استخدام مشروعية العقاب، فان هذا الأمر يصبح شديد الصعوبة فى ظل المجتمعات الدولية حيث ينعدم تماماً وجود مثل هذا التصور المركزى للسلطة الحاكمة وفقاً لتعبير أكبر منظرى العلاقات الدولية ليفى ورنر Werner والذى يسوق لنا ثلاث أسباب تكمن فى حتمية وقوع الصراع بين الدول.

١ - عدم وجود قوة رادعة تقف فى وجهة الدولة المعتدية، الأمر الذى يجعل كل دولة تسعى لتأمين مقدراتها للاستمرار والبقاء ، حيث تصبح كل دولة بمثابة الحارس والضامن لكل مشكلاتها.

٢ - ان التهديدات التى تتعرض لها مصالح الدول أو كيانها أوامنها، قد

يصعب التنبؤ بطبيعته أو وقت حدوثه، ومن ثم يكون الحصول على القوة دافعاً اساسياً .

٣ - ان الصراعات الدولية تجد جذورها فى الشكوك المتبادلة بين الدول والتى تتحول بالوقت الى مشاعر عدائية يختلف مستوى عنفها أو تطرفها من موقف لآخر.

واذا نظرنا الى فكرة الصراع المجتمعى بين المجتمعات - وبعضها البعض أو بين الجماعات داخل الوطن الواحد لامكننا أن نقف على العديد من العوامل النفسية التى تعد بمثابة التربة الخصبة لتفجر الصراع بين الاقطاب المتصارعة اذا نحينا - بالقطع - اختلاف الاهداف والامكانات .. نذكر من هذه العوامل.

١ - النزعات العدوانية لدى الأفراد ، فالتنشئة الاجتماعية تلعب دوراً كبيراً فى تشكيل ملامح شخصيات الافراد وأساليب تعاملهم .. وأحد تلك الروافد العدوانية لدى الافراد بث الشعور بالعظمة فى ابنائها . وفى المقابل هناك مجتمعات تربى ابنائها على التسامح والمسالمة ورد العنف بالخير وعدم تصعيد العدوان فى الآخر .. كل هذه المفارقات تجعل حتمية الصراع أمر واقعى..

٢ - كذلك المشاعر العدائية التى تحملها الجماعة تجاه أخرى، من الأمور التى تعجل بتفجير الصراع وتفاقمه .. فالصورة المدركة السيئة لجماعة ما، تجعل الجماعة تفسر سلوكيات الجماعة الأخرى وفقاً لتلك

الصورة العدائية المعدة سلفاً من خلال مراحل عديدة من التطبيع والتعليم الاجتماعى وقنوات الاتصال الثقافية والتعليمية، الأمر الذى يجعل الجماعات بما تحمله بداخلها من مشاعر عدائية على أهبة الاستعداد للاصطدام بالجماعات الأخرى المناقضة لها.

٣ - من المؤكد أن العلاقات بين البشر وبعضهم البعض لاتقوم فى الغالب على ارساء مبدأ الموضوعيه فى التعامل، ولكن دخول الاهداف والميول الذاتية قد يبدو واضحاً فى تعاملاتهم معاً ، من هنا يصبح التحيز والتجامل أحد العوامل النفسية المعجله بفكرة الصراع .

٤ - يلعب السلوك التعويضى دوراً كبيراً فى اتمام حلقات الصراع بين جماعة وأخرى فالفرد اذا مافشل فى تحقيق هدف يصبوا اليه، فتكون النتيجة البحث عن أساليب تعويضية أخرى لمجابهه الآخر المناقض .. ويمكن التدليل على ذلك بالعدوانية الشديدة التى يمارسها الاسرائيلون فى مجابهه أصحاب الأرض الاصلية كأسلوب تعويض لما يشعرون به من افتقاد الاحساس بالهوية.

٥ - التعطش للانتقام والثأر. ، ٦ - انعدام الشعور بالأمن ، ٧ - الاحباط الاجتماعى. ، ٨ - الرغبة فى تحقيق الذات. ، ٩ - الحاجة الى التقدير والمكانه، ١٠ - الرغبة فى التسلط والاخضاع ، ١١ - الدافع الى التضحية.

اذا كنا قد اوضحنا اشكال الصراع المجتمعى، والعوامل النفسية التى قد تسهم فى تفجره فعلى الجانب الآخر ينبغى المضى قدماً نحو تحليل الموقف الصراعى للوقوف على ابعاده .

١ - لعل أول مايجابهنا اذا أراد علماء النفس الاجتماعى الوقوف على اشكال الصراعات المجتمعيه المختلفة من رسم بروفيل دقيق وشامل لكل أطراف الصراع من حيث القيم التى تحكمهم، والمواقف التى يسلكونها - وتوقعاتهم المستقبلية، واهم الحاجات المميزة لهم - وكذلك أسلوب أدراكهم للواقع).

٢ - كيفية تطور الصراع الى أن وصل للمرحلة النهائية له، فمن غير المقبول اخضاع الصراع للدراسة والتحليل فى صورته الأخيرة متغافلين الجذور التى أدت لتفاقمه.

٣ - كيف يرى كل طرف من الاطراف المتصارعة الأخرى (ذكى - مستقل فى رأيه - عشوائى - ضعيف - قوى). فمن شأن التعرف على الصورة المدركه للاخر المتصارع أن تسهم فى ايجابية وضع التصورات الملائمة له .. ففى الستينات من هذا القرن قللت القيادة المصرية من قدرة العدو على الحرب .. وفى المقابل هولت من قوتنا وكانت النتيجة هزيمة ١٩٦٧ .. فمعرفة الصورة المدركة للآخر تلعب دوراً كبيراً فى التعرف على الابعاد الحقيقية له.

٤ - معرفة أسباب الصراع ... هل الصراع من أجل امتيازات مادية - أم تطبيع ثقافى - أم ماذا —

٥ - لابد من الاحاطه بالتربه والمجال الاجتماعى (الموقف) الذى تطور خلاله الصراع إلى أن وصل إلى صورته الراهنة .

٦ - مصالح الجماعات الأخرى - (شرح).

٧ - الاستراتيجيات والتكنيكات التى يعتمد عليها اطراف الصراع.

* الصراع داخل الجماعة*

كثيراً ما نجد تفشى الصراع داخل الجماعة الواحدة، وقد يرجع ذلك إلى مايطلق عليه Hagwe 1976 عامل التفرد الشخصى، حيث يسعى كل فرد لتحقيق أهدافه الذاتيه متغافلاً البعد الجماعى للجماعة، مما ينعكس فى الأخير على تفجر الصراع داخل الجماعة، والذى سرعان ما ينتهى بالتجربيه وتفكيك وحدة الجماعة .. ويرى (هاجى) الى ان التفاعل بين الافراد فى هذه الحالة هو السبيل الوحيد للقضاء على المرجعية الفردية وفقاً لتعبيره وتحقيق الاطار المرجعى الجماعى..

وينبغى الاشارة فى هذا الصدد إلى أن الوصول لاطار مرجعى جماعى عام، لايعنى اطلاقاً القضاء على المرجعية الفردية، وفى هذا الصدد يذهب (هاجى) إلى ان الجماعة لاتستطيع أن تنمو الإ بقدر ما يحاول الأفراد السعى لأظهار مصالحهم فى اطار من التمثل المعيارى بأهداف الجماعة ودستورها .. والا كيف نتوقع تطور الجماعة طالما الغينا

الاجتهادات الفردية لاعضائها . (الفردية - الجماعية) ... فالحرص على خلق وتيره صراعية مشروعة بين القطبين يمثل قمة التفاعل الايجابى.. أما التشديد على إحداها فى مقابل الأخرى فسوف يسهم فى تفكيك الجماعة .. وتستطيع الجماعة من خلال الحفاظ على انفتاحها على أفرادها .. وأفراد الجماعات الأخرى من تطوير نفسها والحفاظ على هويتها ويمكن القول هنا بأن الصراع داخل الجماعة الواحدة قد يتحدد بالمثيرات الفردية لكل فرد من افرادها .. على حين ان الصراع بين الجماعات يتحدد بالميزات الاجتماعية التى تتصف بها الجماعة المعنية (معايير - ادوار - مواقع - قيمة).

الاتصال Camnusication

إن تحول الإنسانية إلى كافة أشكال الحياة الاجتماعية التى نعرفها اليوم انما يدين بالفضل إلى قدرات الاتصال المتطورة بين الافراد والجماعات وبعضهم البعض، بل يمكن القول أن التفاعل الاجتماعى دون قنوات متبادلة للاتصال يفقد معناه بل ومضمونه أيضاً لان التفاعل كعملية اجتماعية تقوم على التأثر والتأثير المتبادل بين المشتركين فى عملية التفاعل، ذلك الهدف الذى يتم تحقيقه من خلال الاتصال، حيث يرى سكرام وروبرت 1977 ان اهداف الاتصال كثيرة لكن اهمها هو التأثير على الاخرين فمعظم الاتصال البشرى يكون الغرض منه التأثير على الآخرين وذلك بتشكيل عقولهم وتوجيه سلوكهم، فعندما ترسل رسالة ما ، نحن نأمل -

على الأقل ضمنيا - فى ان تؤثر على الطريقة التى يتلقى بها الآخرون جزءاً من عالمهم ، ويستجيبوا له .. وأنواع الاتصال عديدة ومتنوعة وجرى الاتفاق على تقسيمها إلى عدة تصنيفات .

أ - وفقاً للهدف الكامن وراء عملية الاتصال، هناك نوعاً من الاتصال يهدف إلى تبادل المعلومات بين الافراد وبعضهم البعض فالكتاب الذى يقرأه الفرد أنما - بمنطق هذا التصنيف - يهدف إلى توصيل فكر معين من الكاتب إلى القارئ وكذلك النشرة الاخبارية المسموعة ، والنشرة الاخبارية المرئيه .. الخ . وهناك الاتصال الذى يعتمد على رغبة أحد الاطراف فى مساعدة آخر يرغب فى تلك المساعدة من قبيل الاتصال الذى يحدث بين الاب والابن بهدف مساعدة الأخير على اجتياز ازمة معينة، أو ارشادة وتوجيهه، وهناك اتصال بين الاخصائى والعميل بهدف تقديم خدمة للآخير للتحفيف من عناء أعراضه المرضية.

ب : وفقاً لنوعية الاتصال بين الافراد وبعضهم البعض، فهناك الاتصال الثنائى الذى يتواصل فيه فردان عن طريق الحوار المباشر (وجهه - وجهه) وعن طريق وسائل التقنبه الحديثه مثل الهاتف. كذلك يوجد الاتصال الجماعى حيث يشترك اكثر من فرد فى عملية الاتصال هذه ، مثلما يحدث فى لقاءات الندوات والاجتماعات والحشد، وهذا النوع المتعدد من الاتصالات قد نجده فى كافة المظاهر المجتمعية فى المدرسة فى الاسرة فى المؤسسة فى الادارة .. الخ.

جـ - وفقاً لدوافع الاتصال وظروفه ، فهناك نوعاً من الاتصال الموجه مثلما يعطى الرئيس فى العمل أوامر أو تعليمات لمرؤوسيه بشأن طبيعة العمل .. أو الاتصال الموجه الذى يحدث بين القائد العسكرى وجنوده فالدافع هنا موجه من طرف لآخر .. هناك اتصال موجه لإقامة علاقة معينة يكمن وراءه هدف محدد، من قبيل الاتصال الذى يحدث بين المستهلك والبائع بغرض شراء سلعه معينة.

د - وفقاً لنوع الاتصال، فهناك اتصال ذاتى أو اتصال شخص، وهو الذى يتم بين فردين أو أكثر ، والاتصال الجماهيرى Mass Commun Ation حيث يدل الأخير على وجود عدد كبير من الناس، ومن ثم يتطلب الأمر وجود وسيلة جماهيريه حتى يتم توصيل الرسالة المقصودة مثل الصحافة - الراديو - التليفزيون .. وعادة ما يتسم هذا النوع من الاتصال بعدم الحرية الكاملة فى التفاعل مع الشخص المرسل للرسالة فالتغذية الراجعة تكون أضعف بالمقارنة بكل اشكال الاتصال الذاتى.

والاتصال بين الافراد والجماعات اياً كانت نوعيته أو هدفه يتسم بعده خصائص تميزه كعملية انسانية أوردها Barnlund 1970 يتصورها أن الاتصال عملية ديناميكية متحركة وليست استاتيكية فالاتصال لايقتصر فقط على عنصر يؤثر وآخر يتأثر ، وانما الحركة بينهما حركة تفاعلية تبادلية ، فالمرسل يؤثر فى المستقبل والآخير يؤثر

بدورة فى المرسل، ومن ثم تتبادل الادوار فى اطار العلاقة التفاعلية كذلك يمكن وصف عملية الاتصال بأنها تتسم بالاستمرارية غير المتوقفه ، فحتى فى حالات الانفصال عن الآخرين بدنيا والانعزال عنهم تظل افكارهم وتصوراتهم تشغل حيزاً من أفكارنا وتصوراتنا كذلك من خصائص عملية الاتصال أنها عملية متغيره وتخضع للعديد من الظروف التى تجعل الثبات على إحداها بصورة جامدة، عملية شبه مستحيله، فمن الصعب تكرار نفس اسلوب الاتصال والحصول على نفس النتيجة التى ترتبت على ذلك. ففى أحيان يسمـــع الفرد بكل شغف الى مذيعه المفضل، وفى ظروف آخر يرفض تماماً الاستماع لنفـــس المذيع وفقاً لانشغالاته وحالته الانفعالية .. الخ.

كذلك الاتصال عملية ليست بسيطة وانما هى شديدة التعقيد ولكى نضمن أوقع فعالية للاتصال بين الافراد والجماعات بل والمجتمعات علينا أن نأخذ فى الاعتبار عدة حقائق يتصدرها أن التقدم التكنولوجى الذى يترك بصماته على كافة جوانب الحياة التقنيه بدأ ينعكس بصورة جليه على عملية الاتصال، فكلما كانت نوعية القنوات الخاصة بالاتصال افضل، كلما ازدات درجة الاتصال وضوحاً ومن ثم عملية التفاعل المترتبة عليها ... كذلك يلعب العامل النفسى والاجتماعى لكل من اطراف الاتصال دوراً فى فعالية الاتصالفكلما كانت الفروق بين الافراد لم تصل الى حد الفروق الداله «بلغة الاحصاء» كلما تقاربت قنوات الاتصال بينهم من المنظور التفاعلى

التبادلى، وليس من منظور الاتصال الاحادى «الاوامر - النواهى» وهنا لابد للجماعات من الاتفاق على رسائل ورموز محددة يتم من خلالها تبادل الاتصالات، والا ستكون المحصلة مرسل يرسل - ومستقبل يرسل بدوره ولايوجد استقبال لكليهما .. «القنوات المعتمه - القنوات الفارغة» كذلك فان الاتصال قد يتجاوز حدود الافراد ويدخل فى دائرة التنظيمات الجماعية وفى هذه الحالة نجد أن وضوح الاتصال يعتمد على حسن إختيار المرسل لرسالته (إختيار الالفاظ - الايماءات - الاشارات - نماذج الايضاح - مراعاة الموقف - ظروف المستقبل) حتى يوثر فى الآخرين وفى المقابل تهيأ المستقبل بكل حواسه وادراكاته لاستقبال الرسالة .

والحقيقة أن هناك العديد من المعوقات التى تقف حائلاً دون اتمام الاتصال ومن ثم ضعف التفاعل الاجتماعى سواء بين الافراد أو الجماعات، يتصدر هذه المعوقات الفروق بين الافراد من حيث التباعد والتجاذب الاجتماعى، فالاتصال عادة ما يكون مرناً فى حالة التقارب الاجتماعى بين الافراد، حيث الاتفاق الواضح والضمنى على الرموز والاشارات والايماءات والتعبيرات واللغه، على حين أن التباعد الاجتماعى يؤدى فى المقابل الى إحداث نوع من الازدواجية والتعتيم فى عملية الاتصال والتراث النظرى فى مجال علم النفس الاجتماعى كثيراً مايؤكد على قضية التشابه فى الاتجاهات والقيم واثره على

عملية التوازن والتوتر، حيث ان التشابه بين الأفراد (المتواصلين) يلعب دوراً هاماً فى عملية تنظيم العلاقات والاقلال من حدة التوتر بين العلاقات غير المتوازنه، وهو ماتم التعبير عنه نظرياً من خلال مايعرف بالقيمة التعزيزية لمصادر التشابه Similarity as a sourse of reienfrorcement ويبدو ذلك واضحاً بين الافراد مختلفي الثقافات، حيث ان لكل فرد تراث اجتماعى ثقافى قد يتغاير عن الآخر، الأمر الذى يجعل من عملية الاتصال بينهما عملية شاقة، وحتى فى حالة حدوث الاتصال فان الوعى والفهم الذى يكمن خلف الاتصال عادة ما يكون . مشوهاً وغامضاً وغير واضح .. فالفروق اللغوية والدينية والعرقية والسياسية والفكرية كلها فروق تؤدى فى النهاية إلى مايطلق عليه التباعد الاجتماعى والذى يعد بدوره أحد المعوقات الرئيسية فى عملية الاتصال التفاعلى .. كذلك من ضمن معوقات الاتصال الاختلافات بين المجتمعات فى الدلالات اللغوية للالفاظ والدلالات الخاصة بالرموز، فالكلمة الواحدة قد تحمل دلاله لدى فرد على حين تحمل دلاله مغايره لدى الفرد الآخر، فخلع القبعة دليلاً على إحترام الفرد الأجنبى للآخر (تجبته) على حين أن خلع العمامه من فوق رأس العربى رمزاً لعدم التوقير والاحترام .. وغنى عن البيان ان تلك السلوكيات التى تحمل دلالات اجتماعية قد تختلف من مجتمع لآخر بل تختلف داخل المجتمع الواحد من حقبه زمنيه الى

حقبه زمنية أخرى .. يضاف الى المعوقات الثقافية والمجتمعيه معوقات تتصل بتقنيات عملية الاتصال، فالرسالة الاعلامية التى تحمل اخباراً غامضه ومشوهه قد تصيب عملية الاتصال بنوع من الارباك .. حيث ان المسقبل لم يستقبل الرسالة بوضوح .. ويندرج تحت هذا النوع من المعوقات سوء الالات والاجهزة الصوتية – وضعف قنوات الاتصال (أعطال الخطوط الهاتفية – عدم وضوح الصوت) – صحيح الشارع ثرثره الناس – الظروف الطبيعيه من حرارة وتهويه ورطوبه اذا كان بعد التباعد الاجتماعى، والدلالات والالفاظ والايماءات والتعبيرات من معوقات الاتصال الثقافية والمجتمعيه، فهناك معوقات تخص الأفراد على المستوى (الذاتى) نذكر منها توضيحاً أن عملية الاتصال قد تتعرقل نتيجة للفهم الخاطئ لأحد اطراف الاتصال لمضمون الرسالة الاتصالية، وهذه العملية كثيراً ما نصادفها حينما يتحدث أحد الأفراد على حين ان الطرف الآخر يجد صعوبة فى فهمه والتواصل معه مما يتسبب فى النهاية فى ارباك الاتصال وهذه العملية ترجع فى أحد اسبابها إلى إختلاف المستويات العمرية بين الافراد مثلما يتحدث الراشد مع الطفل بلغة اتصالية راشده .. مما يجعل الطفل (المستقبل) لايستطيع التقاط الرسالة .. كذلك تلعب الفروق الجنسية دوراً فى هذا الارتباك الاتصالى حيث ان لكل نوع (ذكور / اناث) وسائله الاتصاليه التى قد لايفهما الآخر مما يحدث فى النهايه الى

سوء الاستقبال من كلا الطرفيين، كذلك يؤدى الاختلافات التعليمية والثقافية تعد أحد مظاهر ذلك الارتباك الاتصالى، مثلما يستخدم الفرد المثقف (المتعلم) مقدمات وافكار وتراكيب لغويه من الصعوبة بحيث يجد الفرد الأميصعوبه فى استقبالها وفهمها وغالباً مايكون رد فعل المستقبل إما العذوف عن كل من مصدر الارسال .. ومضمون الرسالة . أو الاتجاه العكس وهو التظاهر بالقبول والفهم إرضاءً للذات وعدم تعرضها للإقلال .. وفى كلا الحالتين يعتبران ميكانيزمان سلبيان فى عملية الاتصال، لان النتيجة المترتبة عليها عدم التأثر والتأثير المتبادل والذى يشكل لب جوهر الاتصال ومن ثم التفاعل .

كذلك من ضمن معوقات الاتصال الايجابى بين الافراد، سوء تأويل الرسالة الاتصاليه، فاذا كان عدم فهم الرسالة يؤدى الى ارباك عملية الاتصال، فان سوء التأويل للرسالة يؤدى بدوره الى حدوث مثل هذا الارتباك .. وسوء التأويل هذا قد يكون نتيجة للقوالب النمطية الذهنية الجامدة لدى الفرد، الذى يدفعه الى تأويل الرسالة وفقاً لاطارة المرجعى السابق، وقد يكون نتيجة للتشويش فى الرسالة المستقبله «الرسالة غير واضحة ومحددة» الأمر الذى يدعوه وفقاً لذلك إلى اضفاء المعانى الخاصة عليها نظراً لغموضها وعدم تحديدها بالقدر الكاف .. كذلك يمثل عدم فهم المستقبل للرسالة إلى ميله الواضح لتشويه الرسالة .. لانه غير قادر على مواصلة الاتصال الذى سوف

يكشف جهله وقصوره، فيميل الى تبسيط الاتصال بما ليس فيه ومن ثم حدوث الارباك الاتصالى بين الطرفيين .. خاصة ان الاتصال لايقتصر فقط على مجرد استجابه المستقبل، ولكنها العلاقة الناتجه عن نقل المنبهات واستحضارها (جيهان رشتى : ١٩٧٥)

كذلك لانستطيع أن نهمل الجانب الانفعالى والنفسى للفرد فى إطار تلقيه للرسالة الاتصالية تلك الجوانب التى تعد بمثابة المدخل الذى يضفى على الموقف الاتصالى بكل ابعاده سمه التفاعلية فالفرد فى حالات غضبه وانفعاله عادة ما يتلقى الرسالة الاتصالية بقدر ضعيف .. ومن منظورإنفعالى .. الأمر الذى ينعكس أيضاً على تقليص فرصه الحوار الفعال ومن ثم التفاعل الايجابى .. يأتى أخيراً على المستوى الفردى الخبرة السابقة للافراد بالاتصال مع الآخرين ، فالشخص الذى يألف مقابله الجمهور ومواجهتم ستكون طريقته فى الاتصال واضحة منظمة مقصوده ، على عكس الارتباك والخجل الذى يداهم الشخص قليل الخبرة بذلك .. كذلك التلميد الذى تعود على الوقوف أمام ميكروفون الاذاعة المدرسية غير أخر لم يعتد مثل تلك الخبرة فالخبرات السابقة لكل من المرسل كل ذلك يلعب دوراً كبيراً فى تسهيل أو اعاقه عملية الاتصال، كذلك فان خبرة المستقبل كلها تلعب دوراً كبيراً ايضاً فى تسهيل أو اعاقة عملية التواصل والاتصال بين الاطراف المتواصلة.

يضاف الى ماسبق الى أن سعى الفرد للتمركز حول ذاته، يجعله لايرى ولايستمع ولايدرك الا نداء ذاته فقط .. الأمر الذى يجعل الآخر المتصل معه فى مرحلة ثانوية فهناك العديد من الافراد يتواصلون مع الآخرين ليس بغرض التفاعل معهم من منطلق التأثر والتأثير وانما بغرض اظهار رسائل خاصة تخص الذات فقط، وكأنما يستعون الى انفسهم بصوت عال .. وهذا الشكل من اشكال الاتصال غالباً مايكون غير فعال للطرفين، بل قد ينتهى بالنقض نظراً لان المستقبل فى حاجة تبادلية لان بعض رسائله، تلك التى لايعطيها الطرف الآخر أو فى اهتمام .. (امثله) .. كذلك من الخصائص الشخصية التى قد تعرقل الاتصال الايجابى بين الافراد، لجؤ أياً من الطرفين للرسائل الخادعة (غير الحقيقه) كنوع من الغش والخداع .. الأمر الذى يجعل الاتصال زائف وغير حقيقى.

ادراك الدور *Roles.*

من المؤكد أن كل مجتمع يتكون من مجموعة من النظم والاتساق المجتمعية الفرعية تلك التى تشكل فى مجملها العام النسق، والذى يعتبر اكبر من مجموع الاجزاء المكونه له ، فالاسرة كوحدة إجتماعية تمثل نسقاً مجتمعياً، والمدرسة كوحدة إجتماعية تمثل نسقاً أخر .. ومن خلال مجموعة الأفراد داخل كل نسق يحدث التفاعل بين الأفراد من خلال مايتعرضون له من مواقف اجتماعية متعددة ومتنوعه .. وسلوك الفرد فى النهاية يمثل الدور المنوط القيام به ومن هنا إذا إعتبارنا أن لكل فرد انتمائية لاكثر من جماعة

فرعية فى آن واحد لادركنا فى المقابل تعددية الأدوار الاجتماعية التى يقوم بها كل فرد منا، فالرجل يمارس دوره كزوج فى إطار علاقته بزوجته ، على حين يمارس دور الاب فى إطار علاقة بابنائه .. ويلعب ايضاً دور الرئيس فى إطار علاقة بمرؤوسيه أو يلعب دور المرؤوس فى إطار علاقته رئيسية ودور الزميل فى اطار شله الزملاء والاصدقاء. . من هنا فان هذه الأدوار بحكم طبيعتها النوعية المميزة .. تساهم مساهمة كبيرة فى اتمام عمليات التفاعل الاجتماعى بين الافراد، بل اننا لانتصور سلوكاً صادراً من فرد أو جماعة ما دون تمثل الدور الكامن وراء ذلك السلوك .. وسرعان مايحدث الاضطراب فى سلوك الفرد اذا ما إنفصم عن جوهر الدور المتوقع القيام به فى ظل المحددات الشخصية للفرد من جانب وفى دور المشروعية المجتمعية التى يضيفها المجتمع على كل دور من هذه الأدوار.. ولايجانبنا الصواب اذا قلنا أن الدور الاجتماعى يمثل الحلقه الوسطى التى تربط بين ذاتية الفرد بما يحمله من خصائص شخصية وبين وحدة المجتمع بكل مايحويه من انساق وعادات وتقاليد.. لذلك لانتصور دراسة لمفهوم الدور تستثنى شخصية الفرد القائم بالـــدور وكذلك مركزيته وسط جماعته التى ينتمى اليها ثم أخيراً الاطار المجتمعى والحضارى العـــام الذى يتواجد بين ارجائه من هنا فان نظريات الدور عادة ماتؤكد التفاعلية القائمة بين الذات والدور الاجتماعى - من ناحية - وبــين الاشخاص وبعضهم البعض من ناحية ثانية.

والدور الاجتماعى الذى يسلكه الفرد عادة ما يكون متوقعاً من قبل الآخرين، بل يمكن تعريفه بأنه الأداء المتوقع من الفرد وفقاً لمعرفتنا بابعاده الشخصية ومحدداته الذاتية وطبيعة الظروف المجتمعية، فمن خلال معرفتنا بالطبيعة النوعية لظاهرة الزواج والانجاب، يتولد على الجانب الآخر كنوع من التوقع المنطقى عدة سلوكيات تتعلق بدور كل من الزوج والزوجة، اما تجاه بعضهما البعض، أو فى اتجاههما نحو الابناء، والوحدات الاجتماعية الأخرى ذات الصلة الوثيقة بوحدة الاسرة .. فإذا ماسلك المرء سلوكاً ولعب دوراً يخرج عن ذلك النص المحدد سلفاً، والراسخ فى تصورات الافراد عن دور الزوج أو الزوجه، سرعان مانحكم عن السلوك الصادر بالاضطراب والشذوذ والخروج عن معيارية الدور المرسوم لشخص معين فى وقت معين ولخصائص شخصية معينة .. ولايعنى الدور مجرد اقتصاره على الشكل العام للسلوك الصادر من الفرد فقط ، ولكنه يرتبط بجمله من القيم والمعايير والمحددات التى تشكل فى مضمونها السلوك الصادر . من هنا فدراسة الدور ينبغى أن تضع اهتمامها على مكونات الشخصية والسلوك معاً. . على افتراض أن الأول يحدد طبيعة الافكار والقيم والاتجاهات الكامنة وراء الدور الملعوب (والسلوك يمثل التفعيل الصادر عن الشخصية، كل ذلك فى اطار المجال الاجتماعى والزمنى المعين ..

واذا اعتبرنا أن الدور هو المرادف أحياناً لمفهوم السلوك فى موقف معين تحدده علاقات اجتماعية معينة ذات طبيعة محددة لادركنا أن مفهوم الدور ليس مفهوماً استاتيكياً بقدر انه مفهوم دينامى قد يتغير بتغير

الشخصية (نضجها) .. ويتغير كذلك بتغير العلاقات والمحددات الاجتماعية لكل مجتمع ... ففى الوقت الذى نرى فيه أن دور الزوج فى المجتمعات الشرقية يقوم على السعى والخروج للعمل وتحمل الصعاب من أجل تأمين راحة وحدة الاسرة، نجد فى المقابل ان بعض الجماعات الافريقية ترى أن دور الزوج يقتصر على جلوسه ف يالمنزل والقيام بأعمال الطهى وتربية الابناوالتزين، على حين تخرج المرأة للصيد والقنص، نحن هذا بازاء دورين متباينه لمفهوم الزوج (الرجل) .. كل منهما يستمد مشروعيته من خلال الوسط الاجتماعى ... ولايقتصر مفهوم الدور الاجتماعى على مجرد مطابقة السلوك مع خصائص الشخصية والمحددات الاجتماعية فقط، وانما ينبغى النظر الى الدور بالإضافة الى انعكاسه مع الشخصية والمحددات الاجتماعية فقط، وانما ينبغى النظر الى الدور فى إطار الأسلوب الذى يتم به اداء الدور .. فالأهداف قد تكون واحدة، ولكن الاساليب قد تتباين من فرد لآخر .. فالأب الذى يجلس مع ابنائه محاوراً إياهم، ويمدهم بالمعلومات الثقافية ويساعدهم فى حل مشكلاتهم أنما يلعب دور الأب، على حين ان الأب الذى يسعى جاهداً للبحث عن لقمة العيش من أجل توفير الضروريات لابنائه انما يمارس أيضاً دورة كأب.. اذن الدور الواحد قد تتباين أساليب التعبير عنه من شخص لآخر .. وأياً كان الاختلاف فان الذى يمثل جوهر الدور هو الهدف والأسلوب المتوقع من قبل الآخرين لما يقوم به الفرد من سلوكيات ...

إذا كنا نحكم على دور فرد ما وفقاً للاطر المرجعية المتعارف عليها - فلابد أن ندرك ايضاً أهمية تمثل الفرد للدور الذى يقوم به .. وتصوره لسلوكياته التى تفعل هذا التصور فى عالم الواقع .. وفى كثير من الاحيان نجد أن التصورات الخاصة بالدور غير واضحة لدى الفرد، مما يجعل سلوكياته أقرب الى العشوائية منها إلى التنظيم والتخطيط.. ومن ثم فإن اسهامه فى الحياة الاجتماعية يشوبه العديد من النقائص، وذلك لاصطدام تلك السلوكيات المرتبطة بالدور المتوقع منه بدور يخالفه ويعاكسه.

والدور وفقاً لهذا المفهوم يمثل عاملاً جوهرياً فى اتمام التنشئة الاجتماعية بالقدر المطلوب منها، فمن خلال لعب الأب لدورة وسط ابنائه، يبدأ الصغار من الأطفال فى تمثل هذا الدور ، ليصبح بدوره جزء من نسيجهم الشخصى والنفسى فيما بعد .. لذا فالدور الاجتماعى لاينتهى بنهاية الموقف التفاعلى الاجتماعى ولكنه يبدأ فى الترسيخ فى أذهان الاخرين الذين يبدأون بدورهم فى تمثله والعمل وفقاً له .. فالابن الذى يلحظ والده فى كل أدواره سواءداخل المنزل أو فى اسلوب تفاعله مع الآخرين، واسلوب تفكيره ، كل تلك المحددت وغيرها تنتقل عبر قنوات التنشئة الاجتماعية لتصب فى معين الذات الطفلية فيما بعد .. كذلك الطفلة التى تقلد أدوار الام من حيث دخولها المطبخ ورعايتها لاطفالها .. أنما تستلهم وتتمثل طبعية هذا الدور فيما بعد .. ولذلك ليس من عجب أن نعتبر ان الكبار من الراشدين الذين يتولون زمام عمليات التنشئة سواءبمفهومها الضيق (التنشئة الاسريه) أو بمفهومها العام (التنشئة الاجتماعية) إنما يرسمون

أدوار الصغار سواء بطريقة شعورية أو غير ذلك ..

أذن الدور الاجتماعى يتم من خلال سلوك مرتبط بالدور ، وكذلك أسلوب يتم من خلاله تحقيق مثل هذا السلوك .. ولابد ان يكمن خلف كل ذلك تصور واضح فى ذهن من يلعب الدور بطبيعة سلوكياته ووسائله فى تفعيل مثل هذه السلوكيات.

وينبغى الاشارة الى أن الدور الاجتماعى منفصل عن الاشخاص بقدر اتصاله بمركز ما أو كينونه معينه، فدور الاب يمكن النظر اليه بوصفه مجموعة من الواجبات والسلوكيات التى لاترتبط بشخص معين، بحيث ينتهى الدور بزوال ذلك الشخص أو ذاك .. وهذا المفهوم للدور يتم انتقاله عبر المحددات الحضارية والمجتمعية، فمجرد أن نذكر دور الجندى أو الطبيب نعرف مباشرة محتويات هذا الدور بغض النظر عن ارتباطها بشخص معين.

وقيام الفرد بدور إجتماعى معين ينبغى ربطة بالتطور الحادث فى ذاته الفردية، فالادوار تختلف باختلاف عمليات النضج الذاتية والخبرات الشخصية والمحددات الاجتماعية الفردية، تلك التى تتوقف على محددات عديدة منها الفئة العمرية والطبقة الاجتماعية .. لذا من الضرورى أن نعرف تلك المحددات ، حتى نتوقع منه القيام بدور ما ، وفقاً لتلك المقدمات سلفاً ومن ثم التنبؤ مستقبلاً بمدى اداءه أو رفضه للعب هذا الدور أو ذاك .. من

هنا فان قيام الفرد بدور ما أنما يهدف فى النهاية لاحتلاله مكانه اجتماعية معينة فى السلم الهيكلى للنسق الاجتماعى الذى ينتمى اليه.

- وكثيراً مايرادف الباحثين بين مفهوم الدور ومفهوم آخر وهو الاتجاه، ولكن الفرق بينهما يكمن فى أن الدور أقرب الى التفعيل السلوكى على حيث ان الاتجاه أقرب الى نزعه داخلية تساهم بدورها فى دفع السلوك للاعراب الخارجى من هنا يمكن التنبؤ ومحاولة التعرف على اتجاهات الفرد من خلال اداء الأدوار الاجتماعية .. فإذا قابلنا فرد دائم الذهاب الى المسجد، ومساعدة الفقراء وجمع التبرعات لاعمال الخير. لادركنا أن مثل هذا الدور المجتمعى أنما يعبر عن اتجاه عقائدى وأنسانى معين.

الفصل التاسع

الإتجاهات *Attitudes*

١ - تعريف الاتجاهات .

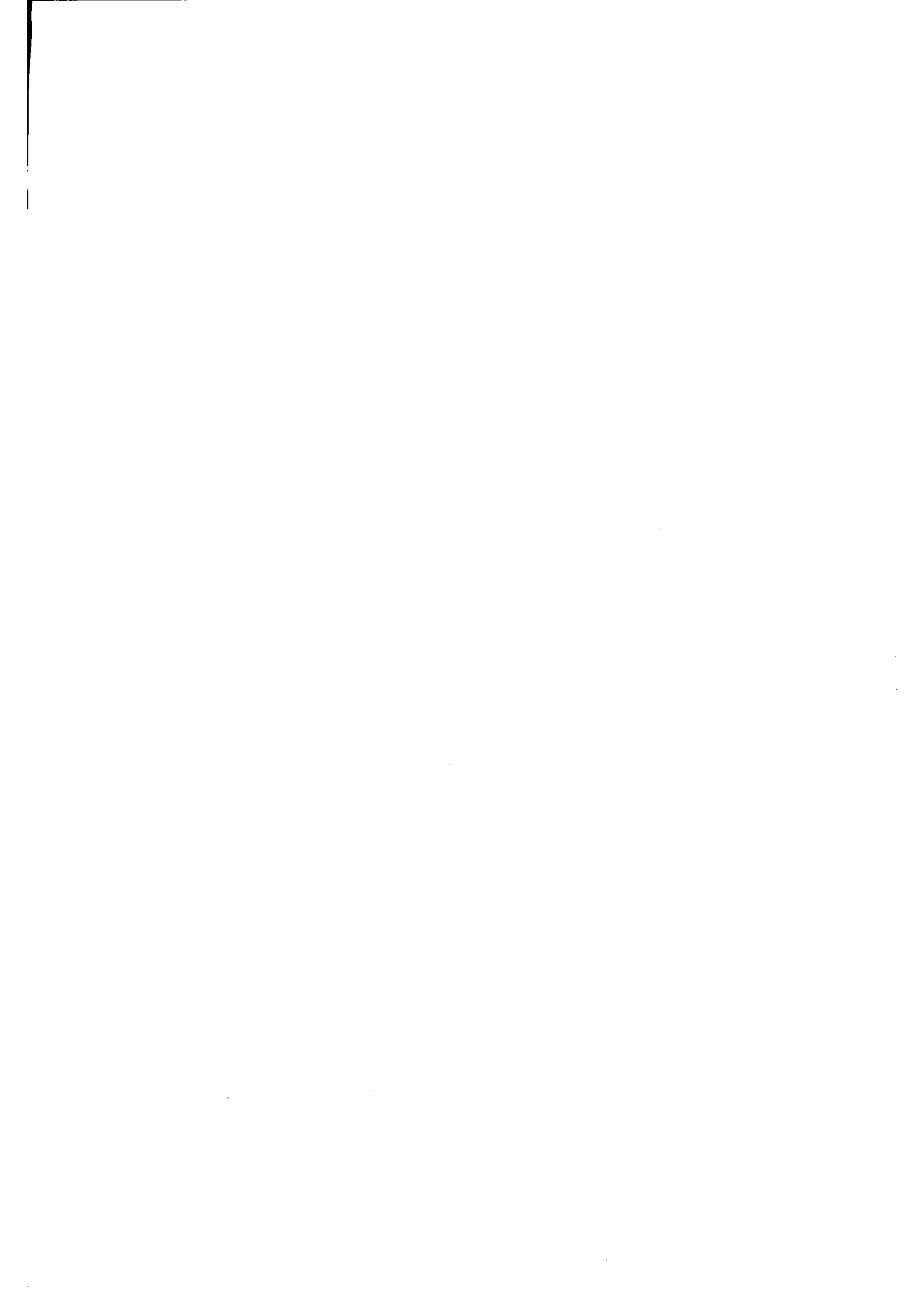
٢ - أهمية الاتجاهات.

٣ - كيف تتكون الاتجاهات.

٤ - العلاقة بين الاتجاهات والقيم.

٥ - تصنيف الاتجاهات.

٦ - قياس الاتجاهات.



الفصل التاسع

الاتجاهات Attitudes

ما الذى يجعل الأفراد يتباينون فى رؤيتهم لما يعرض عليهم من قضايا جدالية .. ما الذى يجعل الأفراد يعتقدون بصحة مايحملون بداخلهم من أفكار وأراء .. إن الاجابة على هذين التساؤلين تكمن بصورة واضحة فى ان لكل فرد اتجاه ما نحو محددات الواقع المعاش .. إلى الحد الذى يمكن القول فيه أن الحقيقة المطلقة لاوجود لها .. فنحن نرى العالم والموضوعات كما نود نحن ان نراها على هذا الوضع او ذاك .. فإذا إنطلقنا من فكرة ان الافراد يتبانيون من حيث سماتهم وخصائصهم وكم مالديهم من معارف ومعلومات .. لادركنا فى المقابل تباينهم فى الحكم على موضوع ما قد يتسم من الناحية الاجرائية بالثبات .. فلو سألنا مجموعة من الأفراد عن رؤيتهم بشأن قضية خلافية مثل خروج المرأة للعمل .. لوجدنا هناك من يؤيد تماماً هذه الفكرة، بل قد لاتقف موافقته عند حد الاطار اللفظى فقط بل قد يتعداها إلى حد التفعيل الانفعالى والسلوكى .. على حين نجد آخرون يعارضون تماماً ويأخذون الجانب المفرط فى المعارضة سواءلفظياً أو انفعالياً أو حتى سلوكياً وبين هذين الفريقين توجد درجات عديدة من الموافقة والمعارضة .. الأمر الذى يدفعنا فى نهاية القول إلى تقرير أن اتجاهات كل واحد منا قد تتفق أو تعترض مع غيرنا من الآخرين .. ولكن من أين جاء هذا الاختلاف والتباين ... على الرغم من سهولة الطرح للسؤال بهذه

الكيفية .. الا ان الاجابة عليه قد تمتد لتشمل العديد من العناصر بداية من الآثار الأولى التى تركتها التنشئة الأسرية على شخصية الفرد ومروراً بالتراث الثقافى والحضارى الذى يحيا بين جوانبه الفرد، ونهاية بما يحمله بداخله من تكوينات ذاتيه شخصية خاصة به دون سواه من الأفراد، ان هذه المتغيرات المتداخله معاً قد تفرز لنا فى النهاية ما أصطلح على تسميته بالاتجاهات فى مجال علم النفس الاجتماعى .. فالاتجاه من المنظور الاصطلاحى الممعن فى الخصوصية ماهو الا حالة من الاستعداد أو التأهب العصبى والنفسى وفقاً لتعريف البورت Alport تنتظم من خلاله خبرة الشخص وتكون ذات تأثير توجيهى أو دينامى على استجابة الفرد لجميع الموضوعات والمواقف التى تستثيرها هذه الاستجابه.. ونظره متأنيه إلى هذا التعريف للاتجاه يتضح لنا أن الاتجاه ماهو إلا حالة من التأهب أو الاستعداد الداخلى لدى كل فرد، بحيث ان هذا التأهب يجعل الفرد فى حالة من الترقب الدائم لما يحدث فى عالم الواقع من أحداث وقضايا تلك الأخيرة التى تمثل عنصر الاثارة التى تفجر بدورها مالدى الفرد من حالة التأهب والاستعداد .. وغالباً مايكون الموقف التفعيلى للفرد متوازناً ومتوافقاً مع حالته الاستعدادية اكثر مما يحمله الموقف المثير من محددات قد تكون فى كثير من الحالات معاكسه تماماً لصحة مثل هذا التوقع أو ذاك .. الأمر الذى يجعلنا نرى أن سلوك الفرد إزاء ما يجابهه من مواقف يتوقف فى جانب كبير منه على طبيعة ما يحمله بداخله من توقعات و استعدادات بغض النظر عن الطبيعه النوعيه للموقف المثير ...

فلو كنا بصدد فرد يحمل اتجاهاً سالباً نحو الزواج .. وعرضنا عليه قضيه خلافيه حول إختلاف ما بين زوجين .. لتوقعنا أن تكون اراؤه مناهضة لفكرة الزواج ومن ثم الاستجابه للموقف من جانب الرفض وليس التأييد والمسانده .. واذا كان تعريف البورت ينطوى على فكرة الاستعداد العصبى والنفسى، فهناك جانباً أخر فى التعريف يدور حول طبيعة مايحمله الفرد من افكار ومعلومات وكافة العمليات السيكولوجية الأخرى من دوافع وانفعالات وتعلم وحاجات وعمليات أدراكية .. فكل هذه الجوانب تتضافر معاً لتعطى اتجاه الفرد إطاراً محدداً إزاء مايقابلها من أحداث أو قضايا.. فالاتجاه من هذا المنظور ليس سمه منفردة بمعزل عن خصائص الفرد الشخصية أو محدداته الذاتيه، وانما الاتجاه خلاصة للعديد من المتغيرات النفسية والعصبية للفرد أكتسبها خلال مراحل تنشئة ومراحل تعمه واكتسابه لكافه محددات الواقع الذى يعيش فيه .. فالاتجاه من هذا المنظور ليس أمراً موقفياً يتم اكتسابه عبر ديناميات الموقف الحالى (الآتى) الذى يعيشه الفرد، وانما الاتجاه منظور تراكمى يتم عبر العديد من المراحل التفاعلية إلى الحد الذى يصبح فيه الاتجاه متناسقاً ومنسجماً مع محددات الفرد الشخصية، .. وينطوى تعريف البورت كذلك على ان الاتجاه عبارة عن تنظيم كلى متجانس لايقتصر على موقف بعينه، وانما يمتد ليشمل كافة المواقف التى تخضع فى مجملها العام لمثل هذا التنظيم أو ذاك .. فالشخص ذو الاتجاه السلبى نحو الزواج، قد لايقف اتجاهه عند حد رفضه الشخصى

للزواج، وانما يمتد ليمسك بالعديد من التفعيلات الانفعالية والسلوكية التى تدور بدورها حول رفض فكرة الزواج، من قبيل القائه لمحاضرات عن هذا الموضوع، أو قيامه بتأليف كتاب ما يدور حول سلبيات الزواج أو تعنته ورفضه لفكرة زواج إحدى قريباته .. الخ .. من هنا لاينبغى الربط بين الاتجاه وموقف ما ذو طبيعة نوعية، وانما الاتجاه عبارة عن تكتل إنفعالى ومعرفى يتسم بالتجانس الداخلى ومن ثم يمتد ليشمل كافة الموضوعات ذات الطبيعة الموحدة.. واذا كان البورت يؤكد على فكرتى التأهب والاستعداد العصبى والنفسى للفرد، وكذلك على التأثير التوجيهى والدينامى على استجابة الفرد لجميع الموضوعات التى تستثيرها هذه الاستجابه .. فهناك تعريف اخر لنيوكب وبعض من زملاءه حيث يعرفون الاتجاه معتمدين على منظورين وهما المنظور المعرفى والمنظور الدافعى.

«يمثل الاتجاه من وجهة النظر المعرفية تنظيماً لمعارف ذات ارتباطات موجبه أو سالبه أما من وجهة النظر الدافعية فالاتجاه يمثل حالة من الاستعداد لاستثارة الدافع، فاتجاه المرء نحو موضوع معين هو استعداده لاستثارة دوافعه فيما يتصل بالموضوع.. أن هذا التعريف الذى ساقه البورت وآخرون يضيف بدوره بعدين على جانب كبيرمن الأهمية للاتجاه بالمعنى الاصطلاحى النفسى، أولهما أن اتجاه الفرد نحو الموضوعات والقضايا التى تواجهه لابد ان يكون قائماً على اطار معرفى ما، فالمعلومات والمعارف التى نحملها بداخلنا تلعب دوراً جوهرياً فى تشكيل اتجاهاتنا ..

فالأم التى تحرص دائماً على أن تزود اطفالها الصغار بمعلومات ومعارف خاطئة عن أهل زوجها .. أنما تقوم ، دون وعى منها - ببناء اتجاه سلبى ضدهم وفقاً لتلك المعلومات المقدمه لاطفالها .. لذا يرى علماءالنفس الاجتماعى أن أحد الطرق المستخدمة لتعديل أو تغير الاتجاهات لابد أن ينصب فى جانب منه على تعديل مالدى الافراد من معلومات حتى تخف حدة الاتجاهات القائمة عليها .. بل أن هناك أتجاهاً فى مجال العلاج النفسى يرى أن العلاج المعرفى القائم على توضيح مدى سخف الاعتقادات والأفكار الخاصة بالمريض هى السبيل لاتمام الشفاء (البرت اليس : العلاج العقلانى) ... واكبر دليل على الارتباط الوثيق بين المكونات المعرفية والطبيعة النوعية للاتجاه ماتحرص عليه الحكومات والسلطات دائماً من تزويد المواطنين بمعلومات معينة، حتى يضمنوا بدورهم قولبه الاتجاهات فى الإطار المحدد سلفاً (التعميم الاعلامى - التزيف الاعلامى .. الخ).

أما عن الجانب الآخر فى تعريف نيوكمب وزملاؤه فيدور حول فكرة الدوافع .. فمن المؤ كد ان السلوك الانسانى سلوك (مدفوع) .. تحددة وتتحكم فيه مالدى الفرد من دوافع وحاجات وبواعث وحوافز، فإذا كانت الموضوعات المثارة فى عالم الواقع لاتخاطب أو تستثير مالدى الفرد من دوافع،فهو فى هذه الحالة أقرب إلى الحياد وعدم التفاعل، على حين ان العكس يبدو صحيحاً تماماً، فالفرد دائماً مايميل باتجاهاته نحو الموضوعات التى تستثير استعداده للاثارة فيما يتصل بهذا الموضوع أو ذاك ولا شك

أن القيمة الاجرائية لدراسة موضوع الاتجاه فى مجال علم النفس الاجتماعى إنما يكن فى القيمة التنبؤيه لسلوك الفرد فى حالة معرفة أتجاهاته .فالمرشد السياحى الذى تتسم اتجاهاته بالسلبية تجاه جنسيات يعينها من السائحين، علينا أن نتنبأ بسلوكياته وتصرفاته معهم .. ومن ثم وضع التصورات الكفيلة بتدعيم الجوانب الايجابية فى هذا الاتجاه ومن ثم لاقلال من الآثار السلبية المترتبة على تعريضه لمواقف قد تتعارض مع الطبيعة النوعية لهذا الاتجاه أو ذاك .. وهذه النظرة التنبؤيه لاتقتصر فقط على الاطار الفردى الذاتى للفرد وانما تمتد لتشمل كذلك الإتجاهات الجماعية لجماعة كبيرة من الافراد (الرأى العام) نخلص مما سبق إلى تقرير عدة نقاط فرعية تتصل بتعريف الاتجاه: -

أولاً: الاتجاه حالة من الاستعداد والتأهب العصبى والنفسى داخل الفرد، تصوراته وسلوكياته تجاه الموضوعات الخاصة بالواقع ومحدداته... الأمر الذى يجعل الافراد يختلفون فى تصوراتهم وارائهم وسلوكياتهم وفقاً لتباين استعدادهم العصبى والنفسى الداخلى الذى يمثل فى مجمله الاتجاهات لديهم.

ثانياً: الاتجاه يتضمن نوعين من المواقف التقيمية (الاتجاه قد يكون ايجابياً نحو الموضوعات من قبيل التأييد والمساندة والتدعيم .. وقد يكون سلبياً نحو الموضوعات من قبيل الصد والرفض والاعراض .. وقد يكون بين هذا وذاك اتجاهاً لايحمل الاطار التأييدى التام أو الرفض التام حينئذ يكون الاتجاه حيادياً .

ثالثاً: على الرغم ان اتجاهات الأفراد يمكن الوقوف عليها بسهولة من خلال استبار الفرد لفظياً.. الا ان هذا التكنيك لايمكن الاعتماد عليه بشكل مطلق، وذلك لاعتبارات عديدة يتصدرها أن السلوك اللفظى للفرد ليس فى جميع الحالات مطابقاً لسلوكه العملى (الازدواجية) .. لذا فان معرفة اتجاهات الفرد ينبغى أن تأخذ فى الحسبان ضرورة التعرف على إتجاهه اللفظى واتجاهه العملى (السلوكى) من خلال ملاحظة سلوكه فى العديدمن المواقف والقضايا.

رابعاً: بما أن الافراد قد يختلفون فيما بينهم من حيث نوعية الاتجاهات (سلبية - ايجابية) وكذلك يتباينون فيما بينهم من حيث درجة الاتجاه داخل كل فئة نوعية لذا تستلزم الضرورة سعى الباحثين للوقوف على أدوات غاية فى الدقة تزودهم بمؤشرات موضوعية عن كيف وكم الاتجاهات لدى الافراد (النوعية، الدرجة).

خامساً: اذا إنطلقنا من فكرة ان الاتجاهات تتكون لدى الفرد من خلال عملية التعلم والاكتساب، فلنا أن نتوقع فى المقابل أمكانية التعامل مع الاتجاهات من منظور التعديل والتغيير والتبديل والانطفاء شأنها فى ذلك شأن كافة السلوكيات المتعلمة.

سادساً: لايمكن الحكم على الاتجاه من خلال المكونات المعرفية فقط ومقدار مالدى الفرد من معلومات ومعارف عن القضية موضوع الاتجاه، وانما ينبغى الأخذ فى الاعتبار مكونين آخرين على درجة كبيرة من

الأهمية يدخلان فى تكوين الاتجاه بل ويلعبان دوراً كبيراً فى إعطاءه مزيد من القوة أو الضعف وهما المكون الوجدانى الانفعالى والمكون النزوعى السلوكى.. (المعرفى + الوجدانى + النزوعى) .. وحينما نرغب فى التعامل مع الاتجاهات من منظور التدعيم أو التغيير فلابد أن تخضع المكونات الثلاثة معاً للإجراءات الخاصة بعمليتى التدعيم والتغيير فى اطار كلى متكامل متصل وغير منفصل...

اهمية الاتجاهات...

١ - ان دراسة الاتجاهات والوقوف على المكونات الداخلية للاتجاه، تلعب دوراً كبيراً فى تقرير السلوك الراهن للفرد، وكذلك التنبؤ بالمحددات السلوكية المستقبلية له من خلال معرفة أبعاد أتجاهاته نحو قضايا الواقع الخارجى، ومن ثم امكانية التحكم والضبط فى تلك السلوكيات .. إلى الحد الذى يرى فيه البعض ان الاضطرابات النفسية ماهى الا اتجاهات خاطئة لدى الفرد، ومن ثم وجب تعديلها حتى يمكن التنبؤ الصحيح وفقاً لمعرفتنا بها وتعديلنا إياها بالاتجاهات السوية.

٢ - اذا إنطلقنا من فكرة ان الاتجاهات بمثابة العامل التنظيمى الذى تندرج تحته الخبرات الجزئية النوعية للفرد، لادركنا أن الاتجاهات تحافظ على كينونة الفرد وتحول بينه وبين التشتت والضياع فى مواجهة الأحداث الخارجية، فوضوح الاتجاه يجعل سلوك الفرد اكثر

ثانياً (بغض النظر عن نوعية الاتجاه) وأتساقاً ويؤدى بالتالى إلى الاقلال من حدة الصراعات فى الأدوار والمسئوليات.

٣ - تلعب الاتجاهات دوراً كبيراً فى دفع الفرد للتعبير عن ذاته من خلال مايتضمنه الاتجاه من افكار وانفعالات وسلوكيات ، ومن ثم ظهور التفرد وتحقيق الذات وسط الجماعة التى يحيا الفرد بين جوانبها، لذا فالاتجاهات تتيح للفرد تحقيق مطالب الذات بشكل فعال.

٤ - تمكننا الاتجاهات من الوقوف على الانساق الاجتماعية والثقافية للجماعات الفرعية على إعتبار أن الاتجاهات المعلنه من الفرد انما تعد نوعاً من المسايرة للمعايير المجتمعية والقيم والمعتقدات التى تميز جماعة ما بالمقارنة بغيرها من الجماعات.

٥ - تلعب دراسة الاتجاهات دوراً جوهرياً فى الوقوف على طبيعة ونوعية التفاعل الاجتماعى Social interaction بين الافراد وبعضهم البعض، وكذلك الوقوف على أبعاد عملية التنشئة الاجتماعية من خلال دراستنا لموضوع الاتجاهات، على اعتبار أن الأخيرة هى الانعكاس المباشر لكافة عمليات التنشئة التى يتعرض لها الفرد سواء كانت تنشئة أسرية أم ثقافية ام دينية أم اعلامية .. الخ.

كيف تتكون الاتجاهات..

لايوجد مصدر واحد يعد مسئولاً مسئولية كاملة عن خلق اتجاه محدد لدى الفرد، وانما الاتجاهات تتكون عبر العديد من المراحل المتراكمة مروراً

بالجماعات المعيارية المرجعية منذ الصغر (الاسرة - المدرسة) .. ومروراً بكافة مصادر التأثر والتأثير المجتمعية (الاعلام - المؤسسات الثقافية .. الخ) وانتهائاً بكافة الخبرات والمواقف الحياتية التى يجابها الفرد إبان مراحل تفاعله الاجتماعى معها .. فالوالدين اثناء مراحل تنشئتهم للاطفال انما ينقلون خبراتهم واتجاهاتهم ومعتقداتهم إلى الابناء، ولقد اثبتت العديد من الدراسات أن هناك علاقة ارتباطية دالة بين إتجاهات الأباء وإتجاهات الابناء سواءإتصل الامر بالقضايا المجتمعية أو السياسية .. وبمرور الوقت يبدأ الطفل فى النمو التدريجى حيث يجد امامه مصدراً أخر لاكتساب الاتجاهات من قبيل تأثير المعلمين فى المدارس، واتجاهات الاقران، الأمر الذى يؤدى بالاتجاهات إلى التأصل أو إلى الاضطراب، ويمكن التدليل على ذلك بالصراع الذى ينتاب الفرد المراهق إبان اجتيازه لمرحلة المراهقة، حيث ينظر إلى اتجاهات الاقران والزملاء نظرة تقدير وإكبار فى مقابل محاولة التمرد على الاتجاهات الأسرية التى تم تنشئته عليها ابان مرحلة طفولته .. وبدخول الفرد مرحلة النضج وبداية الدخول فى معترك الحياة واندماجه فى العلاقات الاجتماعية تبدأ اتجاهاته فى التشكيل وفقاً لما يمر به من خبرات ووفقاً لافاق المستقبل (الطموح) الذى يميزه كشخص فى مقابل غيره من الافراد وبصفه عامة يمكن تحديد عدة نقاط قد تعد مسئولة من تكوين الاتجاهات لدى الفرد ..

أ - التأثير الأسرى على الفرد من خلال مراحل التطبيع الاجتماعى

والتنشئة الأولى له .. فالطفل فى هذه المرحلة يتلقى توجيهات الأباءبحيث تصبح جزءً لايتجزأ من نسيجه الشخصى.

ب - تأثير النماذج السلطويه من قبيل المعلمين فى المدارس .. والذين يقومون بدورهم فى تدعيم أو تغيير جوانب كثيرة من الاتجاهات التى تم ارساءها فى الطفل خلال مرحلة تنشئته الاسرية الأولى.

جـ - التأثير الاعلامى والثقافى والدينى السائد فى وقت ما ومن خلال جماعة معينة .. فالمعايير الثقافية التى ترتضيها الجماعة تعد بمثابة دستور إخلاقى لاينبغى الخروج عليه، ومن ثم تبدأاتجاهات الافراد فى التشكل وفقاً لتلك المعايير المجتمعية، حتى يحظون بالمكانه اللائقة فى حال مسايرتهم لتلك المعايير ويبتعدون عن كل ما يجعلهم منبوذين فى حال عدم الانصياع لها ..

د - فضلاً عن المصادر الثلاثة السابقة والتى تمثل الاجمال من حيث مصادر تكوين الاتجاهات هناك العديد من المصادر النوعية مثل .

١ - قوة تأثير المواقف الاجتماعية التى يتعرض لها الفرد اثناءتفاعلاته الاجتماعية مع محددات الواقع .. فالمواقف الصدمية ذات الطبيعة التأثيرية الكبيرة حتماً ستترك وراءها اتجاهاً يختلف بالقطع عن الأثار التى يمكن ان تخلفها المواقف الاجتماعية ذات التأثير الضعيف فالفرد الذى يجد ابناءه الصغار أشلاء مبعثره عقب قصف عدوانى من قبل العدو عليهم، ستكون لديه اتجاهاً نحو هذا العدو يختلف

بالقطيع عن آخر لم يسبق له التعرض لمثل هذا الموقف الصدمى..

٢ - يلعب التوحد بالنماذج الاجتماعية المختلفة دوراً جوهرياً فى نشأة وتكوين الاتجاهات بداية من النموذج الأبوى فى إطار المجال الأسرى، والذى يعد بمثابة الانموذج الأول لتوحد الابناء به ومن ثم تمثل أفكاره وقيمة وأتجاهاته، لتصبح فيما بعد جزء لايتجزأ من النسيج الشخصى للفرد واتجاهاته .. ثم يأتى بعد ذلك جملة من النماذج الاجتماعية الأخرى التى قد يتوحد بها الفرد مثل المعلمين فى المدارس، والشخصيات القيادية .. الخ .

٣ - إنتقال الفرد من جماعة إلى جماعة أخرى، قد يصاحبه بالقطع تحولاً مماثلاً فى الاتجاهات وذلك ببساطه لان الاتجاهات تحمل فى حد ذاتها وظيفة تكيفية مع الاطار المعيارى والمرجعى للجماعة، فاذا ما تم الانتقال منها الى اخرى، فلابد أن يصاحب ذلك الانتقال تحولاً فى الاتجاهات وفقاً لاطار الجماعة الجديده، فالشخص الذى تدفعه الظروف لترك مجتمعه والعمل فى إحدى البلدان الأخرى، قد يكتسب بمرور الوقت العديد من قيم واتجاهات أفرادها الاصليين، ومن ثم تعتبر جزءاً لايمكن التخلى عنه من اتجاهاته . فيما بعد وذلك لان التحولات الاجتماعية والتى تميز مجتمعاً عن آخر قد يصاحبها تحولات مماثلة فى اتجاهات الأفراد .. فكم من مصرى هاجر إلى بلدان الغرب ثم عاد باتجاهات غربية تلفظ كل ماهو قائم فى

مجتمعه، بل تصل شده أتجاهاته - احياناً- إلى حد الهجوم والنقد والتجريح لكل ماهو قائم بالفعل.

٤ - يمكن للاتجاهات أن تتكون نتيجة للإحباطات المستمرة للفرد أو الجماعة .. فأثناءعملية التفاعل الاجتماعى قد لايتاح - فى جميع الحالات - اشباع حاجات الفرد ومشاعره وبتكرار تلك العملية (الاحباطات) .. يمكن للاتجاه أن يبدأفى الظهور ولذا لانندهش من الاتجاهات المعادية للجماعة داخل الجماعة نفسها من قبيل التمردات والحركات والتنظيمات الخفية، والجماعات المحظورة .. الخ.

العلاقة بين الاتجاهات والقيم:

يمكن ان نجمل الفروق بين الاتجاهات والقيم فى عدة نقاط:

أ - تعد كل من القيمة والاتجاه متغيرات متعلمة من خلال تنشئة الفرد وتفاعله الاجتماعى مع غيره من الافراد والجماعات، ومن ثم أمكانية خضوع كل منهماً للتعديل والتغيير بوصفهما متغيرات مكتسبه متعلمه، الا ان الفارق بينهما يكمن فى سهولة تعديل وتغير الاتجاه وصعوبة تحقيق ذلك للقيم خاصة اذا كانت القيمة موضوع التعديل قيمة مركزية اساسية من قبيل القيم الدينية والقيم الوطنية .. وذلك ببساطه لان هذه القيم تضم فى طياتها العديد من الاتجاهات والآراء التى تم اكتسابها عبر مراحل عديدة من مراحل التنشئة والتطبيع الاجتماعى .. لذا يمكن القول بسهولة تغير الاتجاهات على حين أن

تغير القيم الاساسية اكثر صعوبة لانها اكثر استقراراً واستمراراً وثباتاً.

ب - فى الوقت الذى تتعدد فيه اتجاهات الفرد بشكل هائل، نجد أن عدد القيم لديه أقل فى العدد من الاتجاهات، وفى ذلك يقول روكيتش ان الافراد لديهم اتجاهات تفوق فى عددهم القيم الموجوده عندهم، ويرجع ذلك الاختلاف فى الكم الى أن القيمة ماهى الا تكتلات للقيم المتجانسه ، تلك القيم التى تعد بعد ذلك بمثابة موجهات للسلوك الانسانى فى إطار عمليات التفاعل والتبادل الاجتماعى. لذا يمكن القول ان الفارق بين الاتجاهات والقيم يكمن فى أن الفرد لديه الاف من الاتجاهات وعشرات من القيم على اعتبار الأخيرة عنصر تجميع للأولى.

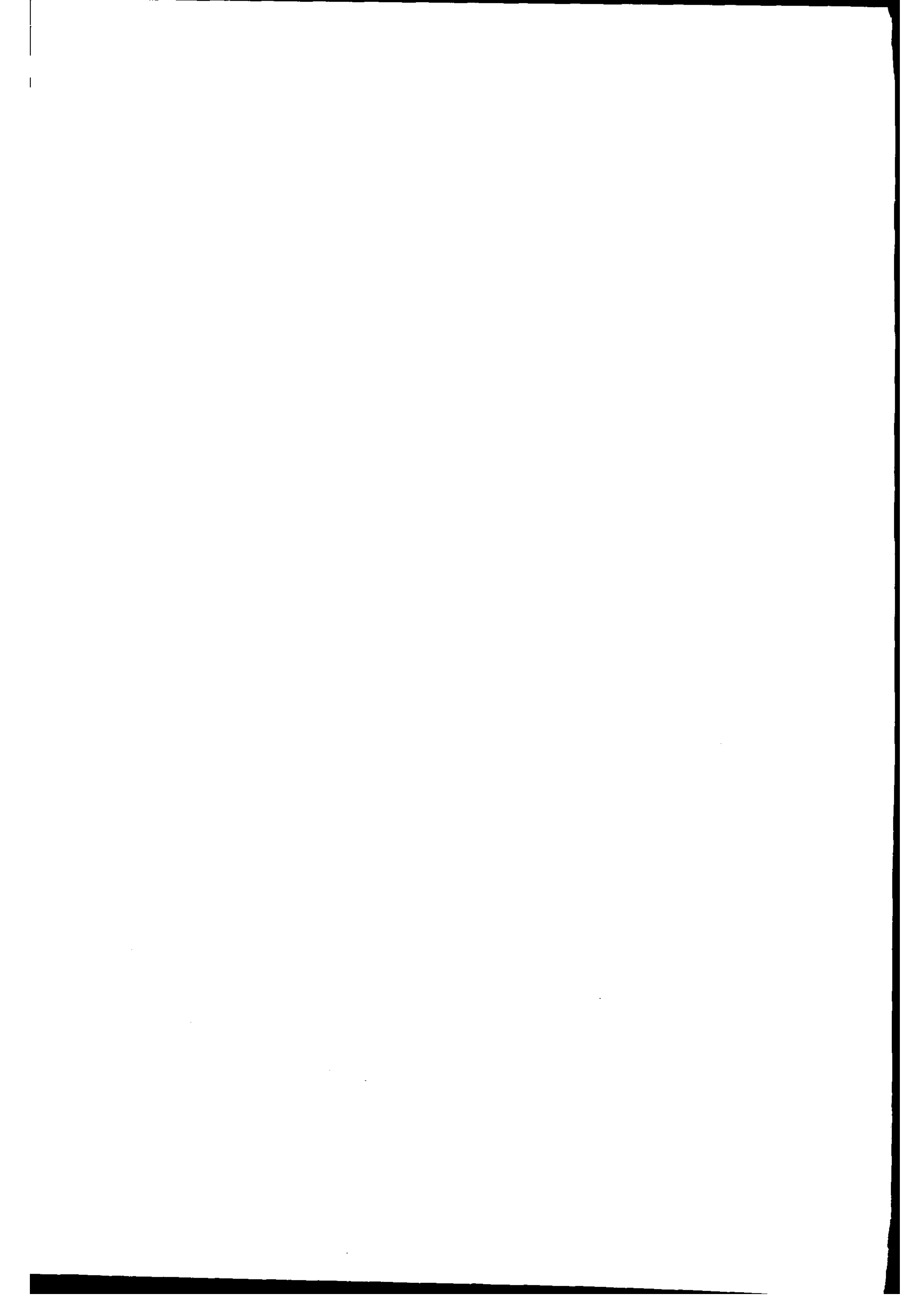
جـ - ان هناك تمايزاً بين القيم والاتجاهات من ناحية الصلة بالثقافة، اذ أن الثقافة عادة يكون لها قيم معنية ولايقال ان لها اتجاهات نفسية، فالحاجة إلى التحصيل اذا تميزت بها ثقافة من الثقافات كانت هذه الحاجة من قيم الثقافة أى من الاهداف ذات الدلالة فى هذه الثقافة، ومما يعطى القيم ثباتها وإستمرارها أنها توجد كموجهات فى الثقافة ويعضدها المجتمع .

د - على الرغم مايبدو من انسجام واتفاق بين القيم والاتجاهات، الا ان اوجه الاختلاف بينهما عديدة من ذلك مثلاً أن القيمة قد تكون واحدة

واتجاهات التعبير عنها قد تختلف سواءداخل الفرد نفسه، أو بين الافراد وبعضهم البعض، مثال ذلك الطالب الذى تترسب بداخله قيمة النجاح والتحصيل الدراسى، قد يتجه إلى المنافسة مع الاقران كوسيلة لتحقيق تلك القيمة وقد يلجأ فى نفس الوقت إلى التعاون تحقيقاً لنفس القيمة .. كذلك الشخص الذى تحركه القيمة الدينية قد يدعو إلى سبيل ربه بالحكمه والموعظه الحسنه، وقد يسلك سلوكاً عدوانياً عنيفاً مع الآخرين .. فالقيمة الواحدة قد تؤدى إلى حدوث بعض التعارضات فى الاتجاهات لدى الشخص الواحد.

هـ - فى الوقت الذى تنسجم فيه اتجاهات الفرد، نجد فى المقابل صراعاً بين القيم وبعضها البعض او مايطلق عليه صراع النسق القيمى.. فكل مجموعة من الاتجاهات تتجمع معاً لتفرز لنا فى النهاية نواه لقيمة معينة يطلق عليها « النسق القيمى» .. تلك الانساق التى يمكن أن تتصادم معاً، مثل الفرد الذى يؤمن بقيمة الديموقراطية وفى نفس الوقت تتحكم فيه قيمة الدكتاتورية فى إطار من يعول (الاسرة).





دار آتون للنشر
٤٠ ش عامر بك بالعباسية